

ఖాతాదారుల కొరకు బ్యాంకుల
నియమ నిబద్ధత

జనవరి 2018



బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్
బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా
www.bcsbi.org.in

ఇది ఖాతాదారులకు హక్కులను కల్పించే కోడ్,
ఇది కనీస బ్యాంకింగ్ ప్రక్రియలను ప్రమాణాలను
పొందుపరుస్తుంది. బిసిఎస్బిఐ సభ్యులని
అనుసరిస్తుంది, ఇది ఖాతాదారులకు రక్షణనిచ్చి,
బ్యాంకులు రోజువారీ లావాదేవీలలో ఖాతాదారులతో
ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.



విషయ సూచిక

1.	పరిచయము	1
1.1	నియమావళి లక్ష్యాలు	1
1.2	నియమావళి అనువర్తన	2
2	కీలక నిబద్ధతలు	3
2.1	మీకోసం కీలక నిబద్ధతలు	3
2.1.1	సరైన విధముగా నిర్వహణ	3
2.1.2	పారదర్శకత, స్పష్టత ఇంకా నిజాయితీతో నిర్వహణ	3
2.1.3	అనువుగా ఉండి హక్కు	5
2.1.4	గోప్యతని ఉంచు హక్కు	5
2.1.5	సమస్యల పరిష్కారం మరియు పరిహారం	5
3	సమాచారము - పారదర్శకత	6
3.1	సాధారణ సమాచారము	7
3.2	‘డు నాట్ కాల్’ సేవ	7
3.3	వడ్డీ రేట్లు	8
3.3.1	వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు	8
3.4	టాలిప్ షెడ్యూల్	9
3.4.1	ఫీజులు/ఛార్జీలు	9
3.4.2	ఫీజులు/ఛార్జీలు మార్పులు	9
3.5	నియమ - నిబంధనలు	9
3.5.1	నియమ నిబంధనల మార్పులు	9
4	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	10
5	గోప్యత మరియు రహస్యము	11
5.1	క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు	12
6	ఫీర్యాదులు: సమస్యలు మరియు అభిప్రాయాలు	13
6.1	అంతర్గత విధానాలు	13
6.2	బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాస్ స్కీమ్	14
6.3	ఖాతాదారుల సమావేశం	15
6.4	శాఖాపరిధి ఖాతాదారుల సేవా కమిటీ సమావేశాలు	15
7	బాకీల వసూలు	15
7.1	బాకీ వసూలు/తనఖా వున: స్వాధీన విధానము	17
8	పథకాలు మరియు సేవలు	17
8.1	డిపాజిట్ ఖాతాలు	17
8.1.1	ఖాతా తెరచుట మరియు డిపాజిట్ ఖాతాల వాలాదేవీలు	19
8.1.2	ఖాతా మార్పిడి	19
8.1.3	సేవింగ్స్/కరెంట్ ఖాతాలు	20
8.1.3.1	కనీస బ్యాలెన్స్	20
8.1.3.2	ఛార్జీలు	21
8.1.3.3	పాస్ బుడ్/స్టిట్ మెంట్లు	21
8.1.3.4	డిపాజిట్ ఖాతాలకు మరియు వాల్యూ యాడెడ్ సేవల నవీకరణ	22
8.1.3.5	డిపాజిట్ ఖాతాలకు డౌన్ గ్రేడింగ్	22
8.1.4	మైనర్ ఖాతాలు	22
8.1.5	వాడుకలో లేని/నిద్రాణమైన ఖాతాలు	22
8.1.6	ఖాతాల మూసివేత	23
8.2	క్లియరింగ్ ప్రక్రియ/కలెక్షన్ సేవలు	23
8.3	నగదు లావాదేవీలు	24
8.4	ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు/స్ట్రాయ్ నూచనలు	24
8.5	చెల్లింపుల నిలుపుదల సౌకర్యము	25

8.6	చెక్కులు/బాకీ సూచనలు జారీ చేయుట	25
8.7	టరమ్ డిపాజిట్స్	26
8.7.1	టరమ్ డిపాజిట్లపై బుణాలు	27
8.8	మృతిచేదినవారి ఖాతాల సెటిల్మెంట్లు	27
8.8.1	నామిని/వారసత్వ నిబంధనతో ఉన్న ఖాతాలు	27
8.8.2	నామినేషన్/వారసత్వపు వివరాలు లేని ఖాతాలు	28
8.8.3	క్లెయిమ్ పరిష్కారానికి కాలపరిమితి	28
8.8.4	డిపాజిట్ ఖాతాల ప్రీ-మెచ్యూరిటీ/ఉపసంహారణ	28
8.8.5	మృతిచేదినవారి డిపాజిట్ల నిర్వహణ	28
8.8.5.1	పెన్షన్ అకౌంట్స్	29
8.9	సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు	29
8.10	విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు	30
8.11	దేశములోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదలి	31
8.12	అప్పిచ్చుట (టెండింగ్)	31
8.12.1	లోన్స్	32
8.12.1.1	సాధారణ సమాచారము	32
8.12.1.2	బుణ దరఖాస్తుల పరిశీలన	32
8.13	గ్యారంటీ	34
8.14	సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ ఆఫ్ సెక్యూరిటీజెషన్, ఎస్సెట్ రికన్స్ట్రక్షన్ అండ్ సెక్యూరిటీ ఇంట్రస్ట్ర్ ఆఫ్ ఇండియా.....	36
8.15	బాకీల సెటిల్మెంట్	36
8.16	లోన్స్ / కార్డ్ బకాయిల సెక్యూరిటీజెషన్	36
8.17	ఎలక్ట్రానిక్ - డిజిటల్ బ్యాంకింగ్	37
8.17.1	ఇంటర్నెట్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్.....	37
8.17.2.1	పిన్ మరియు పాస్ వర్డ్స్	37
8.17.2.2	మీ పిన్ లేదా పాస్ వర్డ్స్ని కాపాడానికి ఈ కింది సురక్షితా పద్ధతులను/ జాగ్రత్తలను పాటిస్తూ.....	41
8.17.3	ఎ.టి.ఎం/డిబిట్ అండ్ క్రెడిట్ కార్డ్స్	43
8.17.4.1	సప్లము, దొంగతనము లేక వివాదగ్రస్త లావాదేవీల గురించి తెల్పుట	44
8.17.4.2	లిమిటెడ్ లైబలిటీ అనధికారిత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ బ్రాన్చాక్స్	46
8.17.4.3	రివర్సల్ టైమ్లైన్ జీరో లైబలిటీ/ లిమిటెడ్ లైబలిటీ	46
8.17.5	క్రెడిట్ కార్డ్	47
8.17.5.1	క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్మెంట్లు	49
8.18	మూడల పక్షపు పథకాలు	50
8.19	క్రెడిట్ కౌన్సిలింగ్ సౌకర్యము	51
8.20	రికార్డ్సు షాండుట	51
9	బ్రాంచి మూసివేత/స్థానాంతరణం	51
10	ఫైనాన్షియల్ ఇంక్వాయిరీ	52
11	సీనియర్ సిటిజన్/డిఫరెన్షియల్ ఏబుల్ పర్సన్స్	54
12	మీ ఖాతాల సురక్షణ	55
12.1	నమ్మకమైన రక్షిత బ్యాంకింగ్ చెల్లింపు విధానము	55
12.2	మీ తాజా వివరాలు ఇస్తూ ఉండండి	55
12.3	ఖాతాలను సరిచూసుకొనుట	55
12.4	తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు	55
12.5	చెల్లింపుల రద్దు	56
12.6	నష్టాలకు పరిహారము	56
అనెక్స్ - గ్లాసరీ		57
సంపూర్ణ నోటీస్ బోర్డ్ (ఫార్మాట్) ఎనెక్సర్ 1		63



పరిచయము

ఈ కోడ్ ఖాతాదారుల హక్కులను తెలియజేసే, బిసిఎస్‌బిబి యొక్క సభ్యులుగా వ్యక్తిగత ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేప్పుడు అనుసరించవలసిన కనీస బ్యాంకింగ్ ప్రమాణాలను గురించి తెలియపరుస్తుంది. ఇది ఖాతాదారులకు భద్రత కల్పించి మీ రోజువారీ కార్యకలాపాల్లో మీతో బ్యాంకులు ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్.బి.ఐ) వారి క్రమానుసారమైన (రెగ్యులేటరీ) లేదా పర్యవేక్షణ సంబంధమైన (సూపర్వైజరీ) సూచనలకు బదులుగా కానీ లేదా అధిక్రమణ చేస్తూ గాని చేయబడలేదు. కాలానుగుణముగా ఆర్.బి.ఐ వారు జారీ చేసే అట్టి సూచనలను/ఆదేశాలను మేము పాటిస్తాము. కోడ్‌లోని నిబంధనలు రెగ్యులేటరీ సూచనలతో తెలిపిన దానికన్నా అధిక ప్రమాణలను కలిగి ఉండవచ్చును. మీకు ఇచ్చిన మా వాగ్దానము ప్రకారము మేము స్వచ్ఛందముగా అంగీకరించిన ఉత్తమ ఆచరణ పద్ధతులను గురించి మాత్రమే కోడ్ తెలుపుతుంది. కనుక అట్టి ఉన్నత ప్రమాణాలు అమలులో ఉంటాయి.

ఉన్నతమైన బ్యాంకింగ్ ప్రమాణాలతో ఖాతాదారులకు చక్కటి సేవలందించి వారికి సంతృప్తి కల్పించటానికి మేము కట్టుబడి ఉంటాము.

కోడ్‌లో 'మీరు' అంటే వినియోగదారు గురించి 'మేము' / మాకు, అంటే వినియోగదారు వ్యవహారాలు జరిపే బ్యాంక్ అని అర్థము. బ్రాంచ్‌లో బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్ / పార్ట్-టైం బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్‌లు ఉంటాయి.

1.1 నియమావళి లక్ష్యాలు

ఈ నియమావళి ప్రయోజనాలు:

- ఎ. మీతో వ్యవహరించేందుకు కనీస ప్రమాణాల నెలకొల్పి నరైన చక్కని బ్యాంకింగ్ కార్యచరణలు ప్రోత్సహించటము.
- బి. పారదర్శకతను పెంచి సేవల ద్వారా ఎంతవరకు ప్రయోజనము పొందవచ్చో అన్ని అవగాహన కల్పించటము.
- సి. ఉన్నత కార్య కలాపాల ప్రమాణాల సాధనకోసము పోటీని మార్కెట్ శక్తులతో ప్రోత్సహించటము.
- డి. మీకు మీ బ్యాంకుకు మధ్య చక్కటి సద్భావ సంబంధాలను ప్రోత్సహించటము.
- ఇ. బ్యాంకింగ్ వ్యస్థ పట్ల విశ్వాసము పెంచటము
- ఎఫ్. ఒక డిజిటైజ్డ్ పర్యావరణాన్ని బ్యాంకింగ్ సురక్షితమైన మరియు చక్కటి కస్టమర్ వ్యవహారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది.
- జి. వినియోగదారుని అవగాహనని పెంచండి మరియు కస్టమర్ రక్షణని పెంచండి.

నియమావళి ప్రమాణాలను సెక్షన్ 2 లోని కీలక నిబంధనలలో వివరించటము జరిగినది.

1.2 నియమావళి అనువర్తన

ఈ నియమావళి క్రింద పేర్కొన్న అన్ని ప్రోడక్టులకు మరియు సేవలకు, అవి మా శాఖలు, లేక ఏజెంట్లు - మా ప్రతినిధిగా వ్యవహరించే వారు అందిస్తున్నా, కౌబర్ ముందు నుండి కాని, ఫోన్ ద్వారా కాని, పోస్ట్ ద్వారా కాని, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల ద్వారా కాని, ఇంటర్నెట్ ద్వారా కాని లేక ఇతర ఏవిధమైన పద్ధతుల ద్వారా పొందుతున్నా వాటన్ని టీకీ అనువర్తించబడుతుంది. అయినప్పటికీ ఇక్కడ పేర్కొన్న అన్ని పథకాలు మా ద్వారా అందించబడవచ్చు లేక అందించబడక పోవచ్చు.

- ఎ. **కరంట్ ఖాతాలు**, సేవింగ్స్ ఖాతాలు, టరమ్ డిపాజిట్లు, లీకరింగ్ డిపాజిట్లు/పి.పి.ఎఫ్. ఖాతాలు, ఇతర **డిపాజిట్ ఖాతాలు**.
- బి. పింఛను, చెల్లింపు ఆర్డర్లు, డిమాండు డ్రాఫ్టులు వంటి చెల్లింపు సేవలు, తంతి, బదిలీలు అనగా **ఆర్.టి.జి.ఎస్, ఎస్.ఇ.ఎఫ్.టి. బి.ఎమ్.పి.ఎస్, యు.పి.బి;** మొదలైన చెల్లింపు సేవలు.
- సి. ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ సేవలు.
- డి. **డీమాట్ ఖాతాలు, ఈక్విటీ, ప్రభుత్వ బాండులు**
- ఇ. భారతీయ కరెన్సీ కోట్లు/నాణెముల మార్పిడి సౌకర్యము
- ఎఫ్. చెక్కుల సేకరణ, భద్రత, సంరక్షణ సేవలు, రక్షిత డిపాజిట్, లాకర్ల వసతి.
- జి. ఋణాలు, ఓవర్ డ్రాఫ్టులు మరియు **గ్యారంటీలు**
- హెచ్. విదేశీ మారక సేవలు మరియు ద్రవ్య మార్పిడి
- ఐ. మా శాఖలు అధీకృత ప్రతినిధి లేక ఏజెంట్ ద్వారా విక్రయించే పెట్టుబడి పథకాలు, మూడో పక్షం బీమా.
- జె. **క్రెడిట్ కార్డులు, డెబిట్ కార్డులు, ఏ.టి.ఎం కార్డులు, స్వాగ్ట్ కార్డులు** మరియు **ఓపిఎస్** సేవలు వంటి **కార్డు** ప్రోడక్టులు (మాచే ఎదగబడ్డ మా అనుబంధ సంస్థలు, కంపనీలు అందించే క్రెడిట్ కార్డులు)
- కె. డిజిటల్ ప్రోడక్టులు అంటే ఈ-వాలెట్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్, **యుపిబి, బీమ్, ఆధార్ పే.**

నల్ల రంగుతో ఉన్న ప్రధానమైన మాటలకు అర్థాలు గ్లోజరీలో తెలియజేయబడవచ్చు.

2. కీలక నిబద్ధతలు

2.1 మీకోసము మా కీలక నిబద్ధతలు

2.1.1 సరైన విధముగా నిర్వహణ

స్పష్టంగా మరియు సకారణంగా అన్ని డిలింగులు మీతో చేయబడతాయి:

- ఎ. నగదు/చెక్కుల వసూళ్ళ/చెల్లింపులకు మరియు ఇతర బ్యాంకింగ్ అవసరాలకోరకు కౌంటర్ల వద్ద కనీస బ్యాంకింగ్ వసతులను కల్పించుట.
- బి. మా ప్రోడక్ట్స్ మరియు సేవల ప్రణాళికలు మరియు కార్యకలాపాలలో ఇందు నియమించిన ప్రమాణాలను పాటించుట.
- సి. మేముందించే ప్రోడక్టులు మరియు సేవలు న్యాయ సమ్మతమైనవిగా ఉండునట్లు చూచి అవి మీ అవసరాలకు అనుగుణముగా ఉండునట్లు నడచుకోనుట.
- డి. మేము మీతో నడుపు అన్ని రకాల లావాదేవీలు క్రమశిక్షణతో కూడి పద్ధతి ప్రకారము పారదర్శకమై ఉండుట.
- ఇ. నమ్మకమైన మరియు సుస్థిరమైన బ్యాంకింగ్ చెల్లింపు విధానము అమలు పరచుట.
- ఎఫ్. వయస్సు, జాతి, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం, వైకల్యం లేదా ఆర్థిక స్థితి ఆధారంగా మా ఉత్పత్తులను మరియు సేవలను అందిస్తున్నపుడు మరియు పంపిణీ చేసేటపుడు మీపై వివక్షత చూపడం లేదు.
- జి. మీరు వ్యవహరించే అన్ని వ్యవహారాలలో కనీస ప్రమాణాలను నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహిస్తుంది
- హెచ్. మీతో న్యాయమైన మరియు సమానమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది
- ఐ. సరైన విధంగా మా సిబ్బంది శిక్షణకు హాజరవడం మరియు మా సిబ్బంది మిమ్మల్ని మర్యాదపూర్వకంగా హాజరవుతున్నట్లు ఇంకా వేగంగా డీల్ చేయడం ఇంకా దయతో అన్ని విషయాలని తప్పలు కాకుండా సరి చేసుకుంటూ ఇంకా మీ ఫిర్యాదులని సరైన విధంగా నిర్వహిస్తున్నట్లు నిర్ధారించుకోండి.

2.1.2 పారదర్శకత, స్పష్టత ఇంకా నిజాయితీతో నిర్వహణ

మా ఆర్థిక ప్రోడక్టులు మరియు సేవలు ఏవిధంగా మీకు సహాయపడగలవో అర్థం చేసుకోండి :

- ఎ. మీకు కావలసిన వివరాలని అప్పటికప్పుడు పొందేలా మరియు అవసరమైన సురక్షితతో హింది, ఇంగ్లీషు లేదా స్థానిక భాష ఏదో ఒకదానిలో లేదా ఎక్కువ భాషలలో సమాచారాన్ని పొందగలరు.
- బి. మా ప్రకటనలు మరియు ప్రోత్సాహక సమాచారము తప్పదారి పట్టించేవిగా ఉండకుండా స్పష్టముగా ఉండేలా చూడటము. మేము ప్రతీ కాంట్రాక్ట్ లేదా అగ్రిమెంట్ స్పష్టంగా ఉండేలా, మీకు సులువుగా అర్థం అయ్యేలా ఇంకా సులభమైన భాషలో ఉండేలా నిర్ధారించుకుంటాం. ప్రోడక్టుల ధరలు, వాటి సంబంధిత నష్టాలు, నియమ నిబంధనలు, జీవన శైలిలో వాటిని వాడటం వల్ల కలిగే లాభ నష్టాల గురించి స్పష్టంగా తెలియజేస్తాం.
- దీన్ని సాధించడానికి, ప్రాక్టీసులు మరియు విధానాలు చాప్టర్ 3 మరియు చాప్టర్ 4లో ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్ గురించి వివరంగా చెప్పబడినవి.
- సి. మా ప్రోడక్టులు మరియు సేవల గురించి, కనీస బ్యాలెన్స్ అవసరాలు, వాటికి అనువర్తించే నిబంధనలు, వడ్డీ రేట్లు, ఇతర సేవా రసుముల గురించి ఖచ్చితమైన సమాచారాన్ని నిర్ధారించుట.
- i. ఎస్ఎమ్ఎస్ లేదా ఈమెయిల్ పంపడం ద్వారా
 - ii. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ప్రింట్ మీడియా ద్వారా
 - iii. మా వెబ్సైట్పై డిస్ప్లే
 - iv. బ్రాంచ్ నోటీస్ బోర్డుపై డిస్ప్లే
- (పైన పేర్కొన్న సమాచార ప్రచారం యొక్క ఇతర పద్ధతులకు అదనంగా వెబ్సైట్ మరియు బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శన ఉంటుంది)
- డి. మీకు మేము సమకూర్చిన సదుపాయాలను మీకు తెల్పి, అవి మీరు ఎలా సద్వినియోగపరచుకోవాలో తెలియజేసి, ఒకవేళ ఇందు నిమిత్తము మీకేదైనా ఇబ్బందికల్గితే దానిని ఎలా, ఎక్కడ పరిష్కరించుకోవాలనే సమాచారాన్నంతా విపులముగా వివరించుట.
- ఇ. మా శాఖలో మీకు సమాచారం అందించడం కోసం ప్రదర్శించబడుతుంది.
- i. మేము అందించే సేవలు
 - ii. కనీస సమతుల్యత అవసరం, ఉంటే, సీవింగ్స్ బ్యాంక్ అకౌంట్స్ మరియు కరెంట్ అకౌంట్స్ ఇంకా నాన్-మెయిన్టెనెన్స్ చార్జీలు ఉన్నపుడు.
 - iii. బుక్లెట్ రూపంలో సమాచారం అందుతుంది
- ఎఫ్. మా పాలసీల వివరాలు మా వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి

- i. డిపాజిట్లు
 - ii. చెక్ సేకరణ
 - iii. ఫిర్యాదు పరిష్కారం
 - iv. పరిహారం
 - v. బకాయి గడువు మరియు సెక్యూరిటీ రీహాసెషన్ సేకరణ
 - vi. కస్టమర్ హక్కుల చాప్టర్
 - vii. కస్టమర్ ప్రాటెక్షన్ పాలసీ (సైబర్ ఫ్రాడ్ నుండి సురక్షితతో పాటు)
 - viii. పరిమితమైన బాధ్యత అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు
 - ix. సీనియర్ సిటిజెన్స్ మరియు భిన్నమైన అర్హతగల వ్యక్తుల కొరకు సౌకర్యాలు
- బి) కోడ్ గురించి కస్టమర్లకు మరింత క్షుణ్ణంగా అవగాహన కలిగించడం
- i. మా వద్ద ఆకౌంట్స్ ని ప్రారంభించినపుడు కోడ్ కాపీతో సహా మాకు అందజేయాలి
 - ii. మా ప్రతి శాఖలో మరియు మా వెబ్సైట్లో కూడా ఈ కోడ్ అందుబాటులో ఉంటుంది.
 - iii. నియమావళికి కోడ్ సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు ఆచరణలో కోడ్ని సమర్థవంతంగా ఉంచడానికి మా సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలని నిర్ధారించుకోవాలి.
 - iv. కాలానుగుణంగా సంబంధించిన నియమాలకు కస్టమరుకు మీటింగ్ నిర్వహించి తెలియపరచాలి.

2.1.3 అనుకూలత హక్కు

మీ ఆర్థిక పరిస్థితుల అంచనా మరియు అవగాహన ఆధారంగా ప్రకటన, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్ మరియు నిబంధనపై చాప్టర్ 4 లో 8.18 మూడో పార్ట్ ప్రొడక్టులలో వివరించినట్లుగా మేము మీ అవసరాలకు తగిన ఉత్పత్తులని అందిస్తున్నాం.

2.1.4 గోప్యత హక్కు

మీ వ్యక్తిగత సమాచారం సైవేట్ వివరాలు చాప్టర్ 5 లో పేర్కొన్నట్లుగా మీ వ్యక్తగత సమాచారాన్ని గోప్యంగా మేము ఉంచుతాం.

2.1.5 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు పరిహారం హక్కు

తప్పులు జరిగితే మేము వేగంగా మరియు జాగ్రత్తగా నిర్వహిస్తాం:

- ఎ. మా వలన ఏమైనా తప్పులు జరిగి పొరపాటున మీ ఖాతాకు ఏమైనా అనామతు చార్జీలను వేస్తే, వాటిని సత్వరమే రద్దుచేసి ఇందువల్ల మీకు తలెత్తిన నష్టానికిగాను మా నష్ట పరిహార విధానము ననుసరించి మీకు తగు పరిహారాన్ని కల్పించబడుము.
- బి. మీ ఫిర్యాదును సరైన రీతిలో స్వీకరించి స్పందించబడుము.
- సి. ఫిర్యాదులపై తీసుకొన్న చర్యపై సంతృప్తి కలగనప్పుడు దాన్నిపై అధికారుల ముందుకు వివిధముగా తీసుకు వెళ్ళాలో తెలియజేయబడుము.
- డి. సాంకేతిక లోపాలవల్ల సమస్యలు తలెత్తినపుడు సముచిత ప్రత్యామ్నాయాలను సూచించబడుము.
- ఇ. నియమావళి ప్రతులను ప్రతి బ్రాంచ్/వెబ్సైట్ లందు అందుబాటులో ఉంచుట.
 - i. ఖాతా తెరచు సమయాన లేదా అభ్యర్థన మేరకు ఖాతాదారులకు నియమావళి ప్రతిని అందించుట.
 - ii. మీ ఫిర్యాదుని బ్రాంచి వద్ద పున: ప్రారంభించకపోతే మీరు సంప్రదించే ప్రాంతీయ/ ప్రాంతీయ మేనేజర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎన్ఓ) పేరు మరియు చిరునామా
 - iii. బ్యాంకింగ్ ఓంబడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు దీని పరిధిలోకి వస్తాయి.

కోడ్ యొక్క చాప్టర్ రిలో వివరించినట్లుగా బ్యాంకింగ్ ఓంబడ్స్మన్ స్కీమ్ వివరాలతో సహా మీ ఫిర్యాదులని పునర్వస్థీకరించడానికి మేము అంతర్గత విధానాలను సూచిస్తాం.

3. సమాచారము - పారదర్శకత

ద్విభాషా/ మిత భాష (అనుబంధం 1) సూచించిన విధంగా సమగ్ర నోటీస్ బోర్డ్ (సిఎన్బి) మా ప్రాంగణంలో ఉత్పత్తులు, సేవలు, చాలా ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (ఎమ్ఐబిసి) సమాచారాన్ని మేము ప్రదర్శిస్తాం, మేము సిఎన్బి అసలైన సమయ ప్రాతిపదిక మార్పు ప్రభావవంతమైన తేదీతో పాటు ఉంటుంది.

వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు ఇతర రుసుముల గురించి సమాచారాన్ని మీరు వీటి ద్వారా తెలుసుకోవచ్చు.

- ఎ. మా శాఖలలోని ప్రకటనల ద్వారా
- బి. హెల్ప్ లైన్లకు లేదా మా శాఖలకు ఫోన్ చేయుట ద్వారా
- సి. మా వెబ్సైట్లలో చూచుట ద్వారా
- డి. సంబంధిత ఉద్యోగులను/సహాయ సిబ్బందిని అడుగుట ద్వారా
- ఇ. **టారిఫ్ షెడ్యూలును** మా శాఖలలో/మా వెబ్సైట్ నందు చూచుట ద్వారా

3.1 సాధారణ సమాచారము

మేము సిద్ధం:

- ఎ. మేము అందించే వివిధ పథకాలను, సేవల సమాచారాన్ని మీకు తెలిపి అందుకో మీ అవసరాలకు సరిపడే వాటిని గురించి వివరిస్తాము.
- బి. మా అన్ని శాఖలలోనూ బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంకు ఖాతాలు తెరచుటకు కావలసిన డాక్యుమెంట్ల వివరాలను రెండు/మూడు భాషలలో వ్రాసి ఉంచటము జరుగుతుంది. అంతేకాక 'చిన్న ఖాతాలు' తెరచుటకు గాను సడలించిన వివరాలను కూడా తెలియజేస్తాము.
- సి. మీకు ఆసక్తి ఉన్న పథకాల/సేవల పూర్తి సమాచారాన్ని ప్రధాన వివరాలను తెలిజేస్తాము. వడ్డీ రేట్లు, రుసుము మరియు చార్జీల వివరాలను తెల్పుతాము.
- డి. వివిధ మాధ్యమికాల ద్వారా మా వివిధ పథకాల/సేవలు ఎలా లభ్యమౌతాయో వాటిని ఏవిధముగా వినియోగించుకొనవచ్చో తెల్పుతాము. ఉద్దా ఏ.టి.ఎం. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్, టేలీఫోన్ మరియు శాఖలద్వారా.
- ఇ. న్యాయపరముగా చట్టపరముగా అంతర్గత విధానాలకు లోబడి మీ గుర్తింపు, చిరునామాల ధృవీకరణ కొరకు మాకు ఏయే సమాచారము కావాలో మీకు వివరిస్తాము.
- ఎఫ్. మీ హక్కులు మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని, ప్రధానముగా డిపాజిట్లకు, సేఫ్ కస్టడీ వస్తువులకు మరియు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ ఖాతాలకు వర్తింపజేసిన నామినేషన్ సౌకర్యముగురించి వివరిస్తాము.
- జి. మీకు అతి ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు (ఎమ్ఐసీ) మీ రికార్డుల ప్రకారం సేవింగ్స్ బ్యాంక్ (ఎస్బి)/ కరెంట్ అకౌంట్ (సీబి) మరియు అన్ని ఇతర డిపాజిట్ అకౌంట్స్ అకౌంట్ ప్రారంభించే ముందే అందజేయాలి.

3.2 'డు నాట్ కాల్' సేవ

ఒకవేళ మీరు మా బ్యాంకులో "డు నాట్ కాల్" రిజిస్టరు (do not call register) నందు నేరుగాకాని లేదా సర్వీస్ బ్రాంఛ్ డెవలప్ మెంట్ ద్వారా గాని నేషనల్ డు నాట్ కాల్ రిజిస్ట్రీ నందు కానీ మీ పేరును రిజిస్టర్ చేసికొనినచో మీకు మా పథకాల/సేవల అయోచిత వాణిజ్య సమాచారాన్ని ఫోనుల ద్వారా/ఎస్.ఎం.ఎస్ ద్వారా/ఈమెయిల్ ద్వారా తెలుపము. అయినప్పటికీ మీ సొంత ఖాతాలకు సంబంధించిన వివరాలు, జాగరూకత విషయాలు ప్రస్తుతము మీరందుకుంటున్న పథకాల/సేవలపై సలహాలను తెలుసుకొనుటకు ఈ నిబంధన వర్తించదు.

3.3 వడ్డీ రేట్లు

మేము దిగువ వాటి మీద మీకు సమాచారాన్ని ఇస్తాము:

- ఎ. మీ డిపాజిట్ మరియు ఋణాలకు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు.
- బి. **(Fixed rate of interest)** నిర్ణీత రేట్లతో ఉన్న ఋణాలు వివరాలు, వడ్డీ రిసెట్ క్లాజ్ వివరాలు ఏమైనా ఋణ ఒప్పందము ఉన్న సందర్భములో దాని అమలు తేది విషయాలు.
- సి. వడ్డీ ఫ్లోటింగ్ రేటుతో ఉన్న ఋణాలు ఐతే మీ (floating rate of interest) ఫ్లోటింగ్ రేటుకు రిఫరెన్స్ రేటుతో అనుసంధించబడిన వివరాలు దానివలన పెరిగిన/తగ్గిన వడ్డీ రేటు వివరాలు ప్రస్తుతానికి చెల్లించవలసిన వడ్డీ వివరాలు మొదటి విషయాలు.
- డి. ఒక వేళ మీరు 'లోను' ఖాతాకు నిర్ణీత వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుకు, లేదా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు నుండి నిర్ణీత వడ్డీ రేటుకు మార్పుకొనదలస్తే, అందుకు చేయవలసిన పనులు అందుకు వర్తించే చార్జీల వివరాలు.
- ఇ. మీ డిపాజిట్లపై మేము చెల్లించే వడ్డీ లేదా మీ ఋణాలపై వర్తించే చార్జీల నిర్ణీత కాలపరిమితిని ప్రకటించుట.
- ఎఫ్. మీ డిపాజిట్లపై/ఋణాలపై విధించే వడ్డీ లెక్కింపు పద్ధతులు తెలియచేయుట.

3.3.1 వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు

ఋణాల మీద వడ్డీ/రిఫరెన్స్ రేట్లలో మార్పులు మరియు రిఫరెన్స్ రేటుతో ఫ్లోటింగ్ రేటు ఎలా అనుసంధించబడినదో అన్న విషయాన్ని, నిర్ణయము తీసుకొన్న 15 రోజులలోపు ఈ క్రింది సాధనముల ద్వారా తెలుపుతాము.

- i. ఉత్తరాలు
- ii. ఈ - మైల్
- iii. ఎస్.ఎం.ఎస్
- iv. మీడియా

ఈ సమాచారాన్ని మేము మా బ్రాంచ్ నోటీస్ బోర్డుపై అలాగే మా వెబ్సైట్లో కూడా ప్రదర్శిస్తాం.

3.4 టారిఫ్ షెడ్యూల్

3.4.1 ఫీజులు/చార్జీలు

- ఎ. మేము విధించు ఫీజులు/చార్జీలను మా బ్యాంక్ బోర్డ్ లేదా బోర్డ్‌చే అనుమతించబడిన బాధ్యతగల అధికారి చేత నిర్ణయించుట జరుగుతుంది. ఇవి సముచితముగా ఉండి ఏవిధమైన తారతమ్యత లేకుండా ఒకే రకానికి చెందిన ఖాతా దారులందరికీ ఒకేలా వర్తిస్తాయి.
- బి. మా టారిఫ్ షెడ్యూల్ వివరాలు, వెబ్‌సైట్ నందు మరియు ప్రతిశాఖలోను పొందుపరుస్తాము. ప్రతిశాఖలోను సుంకపు పట్టి వివరాలు ఉన్నాయని నోటీస్ బోర్డ్ ద్వారా గమనించవచ్చు.
- సి. మీరు ఎంచుకున్న పథకముల, సేవల/ సుంకపు/చార్జీల వివరాలను మీకు వివరించగలము.
- డి. ఒక వేళ మీరు ఎంచుకున్న పథకాల/సేవల నియమ నిబంధనలు ఉల్లంఘించినచో మేము వేయబోవు పరిహారం గురించి కూడా సమాచారము అందిస్తాము.

3.4.2 ఫీజులు/చార్జీలల మార్పులు

ఒక వేళ మేము రుసుములు మరియు చార్జీలలో మార్పు తెచ్చి ఏవైనా పెంచినా లేక క్రొత్తరకపు చార్జీలు ప్రవేశ పెట్టినా దాని వివరాలను ఖాతా స్టేట్మెంట్/ఈ-మెయిల్/ఎస్.ఎం.ఎస్/శాఖలోని నోటీస్ బోర్డుల ద్వారా మార్పు సంభవించుటకు ఒక నెల రోజుల ముందే తెలుపుట జరుగుతుంది. ఈ సమాచారాన్ని మా వెబ్‌సైట్ నందు కూడా పొందుపరుస్తాము.

3.5 నియమ - నిబంధనలు

- ఎ. మీరు ఎంచుకొనటకు అడిగిన పథకాల/సేవలకు సంబంధించిన షరతులను నియమ నిబంధనలను తెలియపరుస్తాము.
- బి. నియమ నిబంధనలు సక్రమముగా ఉంటాయి. హక్కులకు, బాధ్యతలకు సంబంధించిన ఖచ్చిత సమాచారము స్పష్టమైన భాషలో తెలియపరుస్తాము.

3.5.1 నియమ నిబంధనల మార్పులు

- ఎ. నియమ నిబంధనలలో మార్పులను అవి అమలయ్యే ఒక నెల రోజుల ముందే ఈ క్రింది ప్రక్రియల ద్వారా మీకు తెలియజేస్తాము.

- i. ఉత్తరాలు
- ii. ఖాతా స్టేట్మెంట్లు
- iii. ఎస్.ఎం.ఎస్ లు
- iv. ఈ-మెయిల్

ఈ సమాచారము అన్ని శాఖలలోని నోటీస్ బోర్డులందు మరియు మా వెబ్‌సైట్ నందు లభ్యమగును.

బి. సాధారణముగా, ఈ మార్పులు, ఒక నెల రోజుల ముందు, మీకు నోటీస్ ద్వారా తెలియచేశాకే అమలు చేయటము జరుగుతుంది.

సి. ఒక వేళ మేము ఏదైనా మార్పులు చేసి, వాటిని మీకు నోటీస్ బోర్డు ద్వారా తెలియ చేయకుండా అమలుపరిస్తే దానిని 30 రోజులలోపు ధృవీకరిస్తాము. ఒక వేళ అలాంటి మార్పు వల్ల మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లితే నోటీస్ వెలువడిన 60 రోజులలో మీరు ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా అర్హతకలిగిన మరొక ఖాతాకు దాన్ని మళ్ళించవచ్చు. ఇందుకు మీరు ఏ విధమైన రుసుముగాని చార్జీలు కాని చెల్లించాల్సిన పని లేదు.

డి. మేము చేసిన నియమ నిబంధనల మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు వెబ్‌సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము. మీ అభ్యర్థన మేరకు మార్పులు చేసిన క్రొత్త కాపీని మీకు కూడా అందిస్తాము.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

ఎ. మేము తయారు చేసే ప్రకటనలు మరియు వ్యాపారాభివృద్ధికి సంబంధించి చేసే ఏ సమాచారము మిమ్ములను తప్పదోవ పట్టించకుండా న్యాయాత్మకముగా ఉంటాయని మనవి చేస్తున్నాము.

బి. ఏ మాధ్యమములోనైనా ప్రకటనలు ఇచ్చిప్పుడు, ప్రోత్సాహక సామగ్రిలో బ్యాంకింగ్ సేవలు లేదా పథకాలను పేర్కొన్నప్పుడు వాటిలో వడ్డీ రేటు ప్రస్తావన ఉంటుంది. అంతేకాకుండా ఇతర రుసుములు, చార్జీలను తెల్పుతూ అనువర్తించే నియమ నిబంధనల పూర్తి వివరాలను మీ అభ్యర్థన మేరకు తెలుపుతాము.

సి. ఒక వేళ మేము సహాయ సేవల కొరకు మూడో పక్షము వారి సేవలను ఉపయోగించుకొనే వారికి మీ వ్యక్తిగత సమాచారము అందించాల్సి ఉంటుంది. (ఒక వేళ మీ సమాచారాన్ని వారూ అందుకొన్న పక్షములో) మాలాగే వారూ కూడా అదే స్థాయిలో ఆ సమాచారాన్ని గోప్యముగా భద్రముగా ఉంచుతారు.

- డి. మీరు ఎంచుకొన్న ప్రాడక్టుల వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు ఈ-మైల్, ఎస్.ఎం.ఎస్, టెలిఫోన్ ద్వారా తెలియపరుస్తాము. ఒక వేళ ఇతర ప్రాడక్టులు, సేవలు మరింత అయాబిజి సమాచారాన్ని తెలుసుకోవాలంటే మీరు మావద్ద డు నాట్ కాల్ రిజిస్టరు నందు మీ పేరును నమోదు చేసుకొనకుండా ఉండాలి.
- ఇ. మేము మా ప్రత్యక్ష అమ్మకపు ప్రతినిధి సంస్థల కొరకు ప్రత్యేక ప్రవర్తన - నియమావళి రూపొందించాము. వినియోగదారులకు మా పథకాలను/సేవలను మార్కెటింగ్ చేయుట మేము మా ప్రతినిధి సంస్థల సేవలను వినియోగించుకొంటాము. అట్టి సంస్థలు ప్రత్యక్షముగా కానీ ఘోషా ద్వారా కానీ మిమ్ములను సంబ్రదిస్తే మీరు వారి గురితంపును ధృవీకరించుకోవాలి. మా పథకాలను అమ్ముటకొరకు ఏర్పడ్డ ఈ మూడవ పక్ష ప్రతినిధులు లేక ఏజెంట్లను ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి పనిచేస్తారని మనవి.
- ఎఫ్. మా ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా ప్రత్యక్ష అమ్మకపు ఏజెన్సీలు మీతో అమర్యాదగా ప్రవర్తించినా లేదా నియమావళిని ఉల్లంఘించినా సదరు ఫిర్యాదును పరిశీలించి సముచిత చర్యలు తీసుకొని మీకు జరిగిన నష్టానికి బ్యాంకు నష్ట పరిహార పాలీసీ ప్రకారము తగు పరిహారము చెల్లిస్తాము.
- జి. అలాంటి మా మూడవ పక్షపు లేదా ప్రతి నిధులు లేదా ప్రతినిధి సంస్థలు మీ కేదైనా పథకమును, సేవలు విక్రయిస్తే సదరు అమ్మకమువలన వారు పొందే రుసుము లేక కమీషన్ గురించి ఖచ్చితముగా తెలుపుతారని మనవి.
- హెచ్. అభ్యర్థన మేరకు మేము సిబిసిల వివరాలని మీకు తెలియపరుస్తాం, లకు సంబంధించి అనుమానాస్పదమైన లేదా నష్టపోయిన ఆస్తులని వర్గీకరించి తెలియపరచబడతాయి.

5. గోప్యత మరియు రహస్యము

మేము మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని రహస్యముగా గోప్యముగా ఉంచుతాము. (మీరు ప్రస్తుతము మా ఖాతాదారులు కానప్పటికీ) మరియు ఈ క్రిందు సూత్రాలను - నిర్దేశాలను పాటిస్తాము

- ఎ. ఈ క్రింది మినహాయింపిన సందర్భములలో తప్ప మేము మీ ద్వారా లేక ఇతరత్రా పొందిన మీ ఖాతా డాటా మరియు వివరాలను ఏ వ్యక్తికి/ఇతర కంపెనీలు/సముదాయ సంస్థలకు గాని తెలుపము:
- క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (సిబిసిస్)కు అందిన వివరాలు క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్ (సిబిసిస్ఏ) గురించి లోన్స్, అభిద్రత లోన్స్, క్రెడిట్ కార్డ్ మొదలైనవి.
 - ఒక వేళ చట్టపరముగా బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ కు అవసరమైనపుడు

- iii. ప్రజలకు సమాచారము తెలుపవలసిన బాధ్యత తలెత్తినపుడు
 - iv. మా ఆసక్తుల మేరకు సమాచారాన్ని తెలుపవలసివస్తే తప్ప, (ఉదా. మోసాన్ని నిరోధించేందుకు). అయితే దీన్ని మేము ఆసరాగా తీసుకున్నా మీ ఖాతా సమాచారాన్ని గాని మీ పేరు చిరునామాలను ఇతర వ్యక్తులకుగాని లేదా మా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలకు గాని మార్కెటింగ్ నిమిత్తము ఇవ్వటము జరుగదు.
 - v. ఒక వేళ మీరు మీ సమాచారాన్ని ఇవ్వబని ధృవీకరిస్తే తప్ప
 - vi. మీ వ్రాతపూర్వకమైన అభ్యర్థన మేరకు మేము మీపై బ్యాంకర్ రిఫరెన్స్ ఇవ్వవలసి వస్తే తప్ప
- బి. ప్రత్యేకించి మీరు అధికారికముగా అనుమతిస్తే తప్ప మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మాకుగాని మరియు ఇతరులకు గాని సంబంధించిన మార్కెటింగ్ వ్యవహారాల కొరకు మేము ఉపయోగించము.
- సి. ఏదైనా సమాచారం మీ నుండి కెవైనా అవసరాలు కాకుండా సేకరించాలంటే, మేము వేరుగా సేకరిస్తాం మరియు అకౌంట్ ఓపెనింగ్ ఫార్మ్ లో భాగంగా కాదు. ఒకవేళ మేము ఏదైనా అదనపు వివరాలని సేకరించాలంటే, మేము వివరిస్తాం, ఈ వివరాలు దేనికి సేకరిస్తున్నామన్నది మరియు మీ ప్రత్యేక అవసరం తెలియజేస్తాం.

5.1 పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలు (సి.బి.సి.)

ఎప్పుడైనా మీరు ఋణ సౌకర్యము కొరకు ధరఖాస్తు పెట్టుకుంటే :

- ఎ. నడరు పరపతి నిర్దేశిత సంస్థల పాత్రలను/పనితనాన్ని మీకు తెలియజేస్తాము. మరియు ఆ సంస్థలు ఇచ్చిన సమాచారము/వివరాలు మీ పరపతి అవసరాలకు/సామర్థ్యానికి సరిపోతాయో లేదో చూస్తాము.
- బి. మేము పరపతి నిర్దేశిత సంస్థల నుండి పొందిన పరపతి సమాచారాన్ని మీరు సంబంధిత చార్జీ/రుసుము చెల్లించి దానిని మా నుండి పొందుటకు అభ్యర్థించవచ్చు.
- సి. మా నుండి మీరు తీసుకొన్న బాకీల గురించి పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేస్తాము.
- డి. పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు మీ వ్యక్తిగత/ప్రమాణ పూర్వక బాకీల గురించి ఎప్పుడు తెలియపరుస్తామంటే:

- i. మీరు మీ బాకీ చెల్లింపులో వెనుకపడి ఉన్నపుడు
 - ii. మీ ప్రమాణ పూర్వక/పరపతి లావాదేవీలు వివాదాస్పదమైనపుడు.
- ఇ. మేము వెంటనే క్రెడిట్ హోదాను అప్డేట్ చేస్తాం, కానీ తరువాత 30 రోజుల లోపు బకాయి ఉన్న సొమ్ము చెల్లించాలి. ఇది జరిగిన 30 రోజులలోపు సిబిసిలు లోన్ మూసివేసినట్లు రిపోర్ట్ చేస్తారు. మీ లోన్ అకౌంట్ డీఫాల్ట్ గా ఉంటే, అప్పటి నుండి రెగ్యులరైజ్డ్ అవుతాయి, ఈ మీరు తీసుకొన్న ఋణము అసక్రమమై తదుపరి సక్రమము కాబడి గాడిలో పడినట్లుంటే ఆ సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు తదుపరి నివేదికలో పొందుపరుస్తాము. పాక్షిక / ఆలస్య/ క్రెడిట్ బకాయిలు ఉంటే పరిష్కరించబడతాయి, మీ క్రెడిట్ స్కోర్ పై ప్రభావం పడుతుంది.
- ఎఫ్. ఒకవేళ ఏమైనా తగాదాలు ఉంటే వాటి వివరాలు సిబిసిలో అందజేస్తాం, మేము విషయాన్ని సంతుష్టికరంగా వివరిస్తూ సిబిసిలకు రిపోర్ట్ ని అందిస్తాం.
- జి. మీ అభ్యర్థన మేరకు మేము మీ పరపతి/అప్పు వివరాలను పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు పంపించిన వివరాలను మీకు తెల్పుతాము.
- హెచ్. మేము గుర్తించి మరియు నిర్ధారించిన పేర్లు కోరిన ప్రకారం డీఫాల్టర్లు ₹25 లక్షలు* మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఇంకా పేర్లు కోరిన డీఫాల్టర్లు క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీలని సరిదిద్ది, ఖచ్చితంగా ఆర్ బిఐ సూచనల ప్రకారం చేయబడతాయి.
- ఐ. కోరిన మీదట డీఫాల్టర్లు ₹1.00 కోటి* మరియు అంతకంటే ఎక్కువ అకౌంట్స్ అనుమానంగా లేదా నష్ట పోయిన ఆస్తుల క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీలు ఖచ్చితంగా ఆర్ బిఐ సూచనల ప్రకారం ఉంటాయి.
- (*లేదా సమయానుసారంగా మార్చబడతాయి)

6. ఫీర్యాదులు: ఇబ్బందులు మరియు పున: చరణము

6.1 అంతర్గత విధానాలు

- ఎ. ఒక వేళ మీరు ఫిర్యాదు చేయదలిస్తే అది ఎలా చేయేలో మేము చెబుతాము.
 - i. ఎలా చెయ్యాలి
 - ii. ఫిర్యాదు ఎక్కడ చేయాలి
 - iii. ఫిర్యాదు ఎవరికి చేయాలి

- iv. మీ ఫిర్యాదుకు స్పందన/జవాబు ఎప్పుడు వస్తుంది
 - v. ఉపశమనము కొరకు ఎవరిని కలవాలి
 - vi. మా స్పందన/జవాబు వల్ల తృప్తి పడకపోతే మీరు ఏం చేయాలి
- బి. మీరు అడిగే ప్రశ్నలకు మా ఉద్యోగులు సమాధానము ఇచ్చి మీకు సహాయపడగలరు.
- సి. మీ ఫిర్యాదుల విషయముఓ ఎల వ్యవహారించాలి త్వరితగతినీ సాఫీగా ఎలా పరిష్కరించాలి అన్నది మీకు చెబుతాము.
- డి. మీ సమస్యను పరిష్కరించుకొనుటకు శాఖలోని ఫలూనా అధికారిని కలవాలని మీకు సూచిస్తాము. ఒక వేళ మీ ఫిర్యాదునకు శాఖా పరిధిలో పరిష్కారము 30 రోజులలోగా లభించని ఎడల మీరు మా ప్రాంతీయ/మండల/పిన్కోఫీస్ నోడల్ అధికారిని కలువవచ్చు. వారి చిరునామాలు శాఖలలో లభిస్తాయి.
- ఇ. ఒక వేళ మీ ఫిర్యాదు లిఖిత పూర్వకముగా ఉంటే మీకు తగిన రశీదు/ప్రతిస్పందన ఒక/వారమురోజులలోపుగా పంపిస్తాము. ఒక వేళ మీ ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా హెల్ప్ డెస్క్ కు తెలిపినట్లైతే ఈ ఫిర్యాదుకు నిర్దేశిక సంఖ్యను కేటాయించి సముచిత కాలవ్యవధిలో కేసు ప్రగతినీ గురించిన సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- ఎఫ్. మీ సమస్యను పరిశీలించిన తరువాత మా తుది ప్రతిస్పందనను మీకు వివరిస్తూ ఇంకా ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే అది ఎందుకో మీకు 30 రోజులలో తెల్పుతాము. మరియు మీరు సంతృప్తి చెందని యడల ఆ తరువాత ఏమిచేయాలో కూడా వివరిస్తాము.
- జి. ఒక వేళ మీరు ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల వరకు మీకు మా నుండి ఏ విధమైన తృప్తికరమైన సమాధానము రాకపోతే మీరు ఇతర ప్రక్రియలను గురించి ఆలోచించవచ్చు. బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాస్ స్కీమ్ క్రింద భారత రిజర్వ్ బ్యాంకు వారిచే నియమింపబడిన ఓంబుడ్స్ మాస్ ను సంప్రదించవచ్చు. శాఖా పరిధిలోని బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాస్ వారి చిరునామాను ప్రతిశాఖలోనూ పొందవచ్చును.

6.2 బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాస్ స్కీమ్

మేము మా వెబ్సైట్ నందు బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాస్ స్కీమ్ గురించి పొందుపరుస్తాము. కొద్దిపాటి రుసుముతో మీకు కావాలంటే ఒక కాపీని కూడా ఇస్తాము. ఏ బ్రాంచి ఏ ఓంబుడ్స్ మాస్ పరిధికిందికి వస్తుందో అన్నదానిని అన్ని బ్రాంచీల నోటీస్ బోర్డుల్లో తెల్పుతాము. ఓంబుడ్స్ మాస్ చిరునామా ఫోను నంబర్లు మొదల వివరాలను వివరిస్తాము.

6.3 ఖాతాదారుల సమావేశములు

క్రమము తప్పకుండా అప్పడప్పడ ఖాతాదారుల సమావేశము నిర్వహించి వారిచ్చే చక్కటి నలహాలను/ఆలోచనలను ఇచ్చి పుచ్చుకొనుటకు కట్టుబడి ఉన్నాము.

6.4 శాఖాపరిధి ఖాతాదారుల సేవా కమిటీ సమావేశాలు

ప్రతి నెల కొకసారి జరిగే బ్రాంచ్ ఖాతాదారు సేవ కమిటీ మీటింగులకు మిమ్ములను సాదరముగా ఆహ్వానించటానికి కట్టుబడి ఉన్నాము. మా ఆహ్వానాన్ని శాఖలందు ప్రకటనల ద్వారా తెలియజేస్తాము.

7. బాకీల వసూళ్ళు

- ఎ. మేము మీకు అప్పులు ఇచ్చినపుడు వాటి చెల్లింపు విధానము, చెల్లింపు వ్యవధి తెలుపబడుతుంది. ఉదా: విలువ, కాలము మరియు చెల్లింపు క్రమము. ఒక వేళ మీరుపై నిబంధనలు పాటించనియడల పరిమితికి లోబడి మీ పై బకాయి వసూలు కొరకు చర్య తీసుకొంటాము.
- బి. బకాయల వసూలు కొరకు మా బోర్డు అనుమతించిన నిబంధనలు/సెక్యూరిటీ రేషాజిషన్ మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకము వర్తించును.
- సి. ఋణ వసూలు కొరకు మా ప్రతినిధిని నియమించే ముందు అన్ని విధాలా నియమ నిబంధనలను పాటించి రిజిస్టర్, లైసెన్స్ ను ముంజూరుచేస్తాము.
- డి. మా వసూలు ప్రతినిధులు చక్కటి అనుభవము కలిగి బాధ్యతతో నున్న తముల మీతో వ్యవహరిస్తారు. వారు అవసరానికి మించి ఎక్కువగా మీతో వ్యవహరించరు.
- ఇ. మా బాకీ వసూలు ప్రక్రియ మార్కెట్ తోనూ ముందు చూపుతోనూ ఉంటుంది. మాకు మా ఖాతాదారుల నమ్మకమ్ము, వారితో సత్సంబంధము చాలా ముఖ్యము.
- ఎఫ్. మేము మీరు చెల్లించవలసిన బాకీ వివరాలను పొందుపరుస్తాము. ముందుస్తు నోటీసు జారీ చేస్తాము.
- జి. మా తప్పిదనము వల్ల మీరు బాధకు గురికాకుండా ఉండటానికి, అక్రమ ఋణ ఖాతాల జాబితాను మా వసూలు సంస్థకు అప్పగించే ముందు, జాబితాలో మీ పేరు ఉండటము నవంజనమైనదేనని క్షుణ్ణంగా మరొకమారు పరిశీలించి నిర్ధారిస్తాము.

- హెచ్. మేము బకాయి/బుణ వసూలు కొరకు చేపట్టే చర్యలను మీకు ముందుగా తెలుపుతాము. మీకే నియమించబడిన మా ప్రతినిధి వసూలు సంస్థ పేరు/బిరునామా/ప్రతినిధి పేరు/ఫోను నంబరు మొదల వివరాలను మీకు తెల్పుతాము.
- ఐ. మేము, బుణ వసూలు ప్రతినిధి సంస్థలు/కంపెనీల వివరాలను మా వెబ్‌సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము.
- జె. మీ అభ్యర్థన మరకు సదరు వసూలు ప్రతినిధి/సంస్థల వివరాలను మా అన్నీ శాఖల నుండి కూడా పొందువచ్చు.
- కె. మా అధికారులు లేదా మా ప్రతినిధులు (అతడు/ఆమె) మీ వద్దకు బుణ వసూలు/ఆస్తి పునఃస్వాధీనము కొరకు వచ్చినప్పుడు మీ అభ్యర్థన మేరకు వారు వారి గుర్తింపు కార్డును మీకు చూపించగలరు మరియు మాచే జారీ అయిన ధృవీకరణను ఇతర ఆధారాలను కూడా చూపించగలరు.
- ఎల్. బుణ వసూలు/ఆస్తి పునః స్వాధీనము కొరకు నియమించబడిన మా ఉద్యోగుల/మరియు ప్రతినిధుల ఆస్తి జప్తుకు పొందుపరచిన ప్రవర్తన నియమావళి:
- i. మీరు నిర్దేశించిన ప్రదేశములో మిమ్ములను కలుసుకొనుట ఒక వేళ మీరు అచ్చట లేనిచో మీ ఇంటి వద్ద కలుసుకొనుట, అచ్చట కూడా లేనిచో మీ వృత్తి/ఉద్యోగ ప్రదేశములో కలుసుకొనుట.
 - ii. గుర్తింపు మరియు ధృవీకరణ మీరు చూపించుట
 - iii. మీ రహస్యతను గౌరవించుట
 - iv. మీతో సంప్రదింపులు మనోరంజకముగా జరుపుట
 - v. మీ వృత్తిపరమైన ఇబ్బందులవల్ల ప్రత్యేక సమయాన్ని కోరితే తప్ప మామూలుగా మా రతినిధులు మిమ్ములను కలుసుకొనుటకు ఉ 7 గం నుండి రా7 గం లోపు వచ్చదురు.
 - vi. సాధ్యమైన వరకు మీ అభ్యర్థన మేరకు సిషిద్ధ ప్రదేశాలు/నిషిద్ధ సమయాలు ఏమైనా ఉంటే అక్కడకు/అప్పుడు మా ప్రతినిధులు బాకీ వసూలు నిమిత్తము రారు.
 - vii. మిమ్ములను కలుసుకొన్న సమయము, కలుసుకొన్న పర్యాయాల సంఖ్య మరియు మీతో మాట్లాడిన విషయాలు మొత్తము రికార్డు కాబడుతుంది.

viii. వివాదాల పరిష్కారము కోసము ఉభయ వ్యూహ ఆమోదమైన పద్ధతులలో బాకీ వసూలు కార్యాచరణ ఉంటుంది. ఇందుకు తగిన సహాయము లభిస్తుంది.

ix. బాకీ వసూలు కొరకు మిమ్ములను కలుసుకొన్నపుడు వినియ విధేయతలను మర్యాదను పాటిస్తారు. మా అధికారులు/ప్రతినిధులు మీ వద్దకు బాకీ వసూలు నిమిత్తము వచ్చినపుడు వారు మీకు పరువు ణియే ఏ పని చేయరు. మిమ్ములను ఏవిధముగాను బాధించరు. మీ పై నోరుపారేసుకోవటము/ చేయచేసుకోవటము జరుగదు. మిమ్ములను అనామతు ఫోన్ కాల్స్ ద్వారా బాదించటము, మీ స్నేహితులకు/బంధువులకు మీ పై దుష్ - ప్రచారము చేయటము జరుగదు. మిమ్ములను అనామతు ఫోన్ కాల్సులతో ఇబ్బంది పెట్టటము జరుగదు.

అయినప్పటికీ మీరు మారిన మీ ఫోను నంబరు, చిరునామా ఇతర వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు మాకు తెల్పుతూ ఉండాలి. ఒక వేళ మీరిచ్చిన చిరునామా, ఫోన్ నంబరు మీ ఉనికికి లభ్యము కాని ఎడల బ్యాంకు మీ స్నేహితులను/బంధువులను మీకొరకై సంప్రదించట జరుగుతుంది.

X. మీరు కుటుంబ పండుగలు, పెళ్ళిళ్ళు మరియు ఇతర శుభా - కార్యక్రమాలలో నిమగ్నులై ఉన్నపుడు మిమ్ములను కలుసుకొని/ఫోను చేసి వేధించట జరుగదు.

xi. మీ వద్ద నుండి మా ప్రతినిధి నడవడికపై ఏదైనా ఫిర్యాదు వస్తే మేము తక్షణమే స్పందించి విచారిస్తాము.

7.1 బాకీ వసూలు/తనఖా పునఃస్వాధీన విధానము

మేము బకాయి వసూలు కొరకు చట్ట బద్ధమైన హామీ/తనఖా (ఆస్తి) పునః స్వాధీన విధానాన్ని పాటిస్తాము. మా విధివిధానాలను వెబ్‌సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము. మరియు కాపీలను మా అన్ని శాఖలలోనూ అందుబాటులో ఉంచుతాము.

8. పథకాలు మరియు సేవలు

8.1 డిపాజిట్ ఖాతాలు

ఎ. మీరు వివిధ రకాల ఖాతాలను మా వద్ద తెరవవచ్చు. సేవింగ్స్ బ్యాంక్, బరమ్ డిపాజిట్, కరెంట్ ఖాతా మొదలగునవి. పై ఖాతాలను మీరు ఇలా కలిగి ఉండవచ్చు.

i. ఒక వ్యక్తి పరమైనది

ii. సంయుక్తము

- iii. సంయుక్తము (ఇద్దరు లేక జీవించి ఉన్న వారు)
- iv. సంయుక్తము (మొదటివారు లేక జీవించి ఉన్నవారు)
- v. సంయుక్తము (తర్వాతివారు లేక జీవించి ఉన్నవారు)

లేదా

- vi. ఇంకే ఇతర రీతిలోనైనా

బి. మేము మా ఖాతాదారుల సౌకర్యార్థము కనీస బ్యాలన్స్ లేని బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ ఖాతాను అందిస్తున్నాము. ఏ రుసుమూ వసూలు చేయకుండానే కనీస/సామాన్య బ్యాంకింగ్ వసతులను కల్పిస్తాము. దీనికి సంబంధించిన ప్రధాన వివరాలన్నీ మీరు ఖాతా తెరిచే ముందు పారదర్శకముగా తెలియపరస్తాము.

*చెల్లింపు బ్యాంకులు మరియు స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకుల కోసం, పాస్‌వర్డ్/ ఖాతా ప్రకటనలకు సంబంధించిన నిబంధనలు ఆపరేటింగ్ సూచనలు వర్తించబడాలి. చెల్లింపు బ్యాంకులు మరియు స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకులు ఒక పాస్ బుక్ కు బదులుగా కాగితపు రూపంలో / ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో ఖాతాను అందించడానికి అనుమతించబడతాయి.

సి. అనుమతించబడ్డ పై ఖాతాలకు అవసరమైనచోట నామినేషన్ సౌకర్యము లభిస్తుంది. ఖాతా తెరిచే దరఖాస్తునందు నామినేషన్ కొరకు మరియు నామిని పేరును పాస్ బుక్ నందు/ఎకౌంట్ స్టీట్మెంట్లు నందు/ఎఫ్‌డిఆర్ నందు పొందుపరచుటకు అవకాశము కలదు. రాబోయే ఖాతాల పర్యవసనాలు/ వివరాలు నామినేషన్ సౌకర్యము మొదల. అన్నీ అంశాలను మీకు ఖాతా తెరిచే సమయాన తెలుపగలము.

డి. మీ నామినేషన్ కు సరియగు రశీదు ఇచ్చి, నామినేషన్ వివరాలు పాస్‌బుక్/అకౌంట్ స్టీట్మెంట్/ఎఫ్‌డిఆర్ లందు పొందుపరుస్తాము. మీ అభ్యర్థన మేరకు నామిని పేరును కూడా అనుమతించిన చోట వ్రాయబడును.

ఇ. మనం వివరాలని డిపాజిట్ ఇన్స్యూరెన్స్ కవర్ పాస్‌బుక్స్‌లో అందజేస్తాం

ఎఫ్. పాస్‌బుక్స్‌లో కావలసిన వివరాలని అన్ని లావాదేవీల కొరకు అందజేస్తాం

జి. మీరు ఖాతా తెరిచే సమయాన లిక్విడ్ డిపాజిట్ సౌకర్యము, స్వీప్ ఖాతా, మరియు మేమందించే ఆ తరహా ఇతర పథకాల నియమాలు/ప్రక్రియ మొదలగు వాటి గురించి కూడా తెల్పుట జరుగుతుంది.

8.1.1 ఖాతా తెరచుట మరియు డిపాజిట్ ఖాతాల లావాదేవీలు

మీరు ఏ డిపాజిట్ ఖాతానైనా ప్రారంభించే ముందు మేము

- ఎ. 'ఖాతాదారుని తెలుసుకొనుట' కె.వై.సి ప్రక్రియ వివరాలను చక్కగా వివరిస్తాము.
- బి. ఇందు కొరకు మాకు కావలసిన సంబంధిత డాక్యుమెంట్లు లేక సాక్ష్య పత్రాలను అడిగి తీసుకొంటాము.
- సి. కె.వై.సి లేదా అక్రమార్జన నిరోధము లేదా ఇతర శాసనపరమైన అవసరాల నిమిత్తం కావాల్సిన సమాచారము మాత్రమే కోరుతాము. ఒక వేళ అదనపు సమాచారము అవసరమైతే దానిని విధిగా కోరుతాము. దానికి సంబంధించిన లక్ష్యాన్ని వివరిస్తాము. స్వయం స్థానాలు/బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేటర్లకు తప్ప మీ వివరాలను, సమాచారమును గోప్యముగా ఉంచుతాము.
- డి. ఖాతా తెరుచుటకు కావలసిన అన్ని ఫారంలను ఇతర వివరాలను మీకందిస్తాము. కావలసిన ప్రధాన సమాచారాన్ని తెలుపుతాము. మీరు ఇవ్వవలసిన ఇతర పత్రాలు మొదల వివరిస్తాము. మీరందించిన పత్రాలు కె.వై.సి. ధృవీకరణకు అనుగుణముగా ఉన్నాయో లేవో అని సరిచూసుకుంటాము.
- ఇ. కె.వై.సి. కి అనుగుణమైన పత్రాలను అవసరమైనపుడల్లా మీరు అందిస్తూ సహకరించాలి.
- ఎఫ్. మీ కేవలనా సందేహాలున్న యడల వాటిని నివృత్తిపంచి మీకు కావలసిన ఖాతాను తెరవగలము.
- జి. మీ డిపాజిట్ ఖాతా తెరచుటకు సంబంధించిన అతి ముఖ్యమైన నియమ - నిబంధనలను ఇథర్ ప్రక్రియను వివరిస్తాము.
- హెచ్. ఖాతా తెరుస్తున్నప్పుడు భీమాకు సంబంధించిన వివరాలను, భీమా పథకాలు వాటి కాల పరిమితి, షరతులు/పరిమితులకు లోబడి నష్ట పరిహారాన్ని డిపాజిట్ ఇన్సూరెన్స్ అండ్ క్రెడిట్ గ్యారంటీ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా సంస్థ ఏవిధముగా అందిస్తుందో వివరిస్తాము.

8.1.2 ఖాతా మార్పిడి

- ఎ. ఒక వేళ మీరు ఎంచుకొన్న సేవింగ్స్/కరెంట్ ఖాతాల వలన మీరు సంతోషించకుండా ఉంటే ఖాతా తెరచిన 14 రోజులకు లోబడి మీరు చేసిన మొదటి జమపై కాన్సి మరొక ఖాతాకు మార్పించవచ్చు. అలా కాకుండా మీ డబ్బు మీకు వాపసు కావాలంటే దానిని మరియు ఆ కాలానికి వచ్చిన వడ్డీని జోడించి మీకు తిరిగి వాపసు ఇవ్వబడుతుంది. దీనికొరకు ఏవిధమైన నోటీస్ సమయము కానీ లేదా అదనపు చార్జీలు ఉండవు.

బి. ఒక వేళ మీ కరెంట్/సేవింగ్ ఖాతాలను మూసివేయదలిస్తే మీ ఆదేశానుసారము, అన్ని లాంచనాలను పూర్తిచేసిన ధ్రువపత్రాలను మీ నుండి తీసుకొనిన మూడు రోజులకల్లా మూసివేస్తాము.

సి. ఒక వేళ మీ ఖాతాను మా ఇథర్ శాఖకు బదిలీ చేయాలంటే చేస్తాము. మీ అభ్యర్థన స్వీకరించి మీ క్రొత్త చిరునామా కొరకు ధృవీకరణాన్ని కొరకుండానే, కేవలము మీ లిఖితపూర్వక హామీపై ప్రస్తుతపు చిరునామాతో, 3 పని రోజులకల్లా మీ ఖాతాను బదిలీ చేస్తాము. మీరు 6 నెలలోపు మీ క్రొత్త చిరునామా ధృవీకరణను మీ ఖాతా బదిలీ కాబడ్డ శాఖకు సమర్పించాలి. ఖాతా పని ప్రారంభమయిన వెంటనే మేము మీకు తెల్పుతాము. ప్రస్తుతపు మీ ఖాతాకు వర్తించే స్థాయి సూచనలను/ప్రత్యక్ష చెల్లింపు వివరాలను మేము ఖాతా బదిలీ అయిన క్రొత్త శాఖకు వివరిస్తాము.

8.1.3 సేవింగ్స్/కరెంట్ ఖాతాలు

మీరు మదుపు ఖాతాను ప్రారంభించే ముందు మేము

ఎ. మీరు జరుపుకొనే లావాదేవీల సంఖ్య, నగదు విత్ డ్రాలు, మొదలైన అనుమతించిన సమయములోపల ఉచితముగా అనుమతించబడేవి లేదా ఒక వేళ చార్జీలు వర్తిస్తే వాటి వివరాలు తెలియచేస్తాము.

బి. పరిమిత కాలవ్యవధిలో వివిధ చార్జీల సమాసారము, పరిమితి దాటిన తరువాత వర్తించే చార్జీల వివరాలు తెలియజేస్తాము. టారిఫ్ పబ్లికలో చార్జీల వివరాలు ఉంటాయి.

సి. సేవింగ్స్ ఖాతాలో చెల్లించే వడ్డీ రేటును దాన్ని ఎంత కాలానికి ఎలా లేక్క కడతారో వివరిస్తాము.

8.1.3.1 కనీస బ్యాలెన్స్

ఎ. సేవింగ్స్ బ్యాలెన్స్ ఖాతాలో ఉండవలసిన కనీస మొత్తాన్ని (minimum balance) గురించి మా శాఖాల ద్వారా తెలుపుతాము.

బి. సేవింగ్స్ బ్యాంకు, కరెంట్ అకౌంట్ మరియు ఇతర డిపాజిట్ ఖాతాలకు సంబంధించి క్రింది విషయాలు తెలుపుతాము.

- i. ఉండవలసిన కనీస బ్యాలెన్స్, వాలాదేవీలకు సంబంధించిన ఇతర నియమ నిబంధనలు, వివరాలు.
- ii. ఒక వేళ కనీస బ్యాలెన్స్ నియమాన్ని ఉల్లంఘించినట్లైతే పేనాల్టీ చార్జీలు వర్తిస్తాయి. ఈ పేనాల్టీ చార్జీల వివరాలు టారిఫ్ పబ్లికయందు ఉంటాయి.

- iii. కనీస బ్యాలన్స్ లో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే వాటి గురించి 30 రోజులకు ముందుగా తెలియ చేస్తాము. ఈ నోటీసు కాలములో మేము నిర్ణయించిన అధిక కనీస బ్యాలన్స్ కొనసాగించనందుకు మీ నుండి ఏవిధమైన అదనపు రుసుమును వసూలు చేయము.
- iv. సీవింగ్స్ అకౌంట్ లో బాలన్స్ యొక్క నిర్వహణ కోసం చార్జీలు లేవీ ఖాతాలో నెగెటివ్ గా చెయ్యలేదని నిర్ధారిస్తుంది. ఖాతాను మూసివేసినట్లయితే పునరుద్ధరించబడినట్లయితే, చెల్లించాని చార్జీలని చెల్లించనక్కర్లేదు
- v. మీరు నిర్వహించాల్సిన కనీస బాలన్స్ నాన్ మెయింటెనెన్స్ కోసం చార్జీలు గమనించిన కొరత విస్తరణకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

8.1.3.2 ఛార్జీలు

చెక్కుపుస్తకాల జారీ, అదనముగా ఖాతా స్టీట్మెంట్లు/నకలు పాస్ బుక్కులు/చెల్లింపు జరిపిన చెక్కుల ప్రతులు, ఫోలియో ఛార్జీలు, డెబిట్ కార్డులు, ఏ.టి.ఎం. కార్డులు, సంతక ధృవీకరణలు, తగినంతమొత్తము లేకపోవడము మూలముగా చెక్కుల వాపసుకు అయ్యే ఖర్చు, ఖాతారీతిని బట్టి అవసరమయ్యే మార్పులు మొదలైన వాటికి వర్తించే నిర్దిష్ట ఛార్జీలను టారిఫ్ కట్టికలో పొందుపరిచాము. (క్రెడిట్ కార్డులకు జీవితకాలపు నవీకరణ ఛార్జీలకు శాశ్వతముగా మినహాయింపు) రాయితీలు లేదా సంక్షేమాలను ఇచ్చినట్లైతే వాటిని చెల్లుబాటు కాలములో వెనక్కు తీసుకోవటము జరుగదు.

8.1.3.3 పాస్ బుక్/స్టీట్మెంట్స్

- ఎ. ఒక వేళ మీకు పాస్ బుక్ లేని యడల మీ ఖాతా లావాదేవీలను సరి చూచుకొనుటకు ప్రతి నెలా స్టీట్మెంట్లు/ఈ-మైల్ (మీ అనుమతితో) పంపడము జరుగుతుంది.
- బి. అంతేకాక మరిన్ని మార్లు మీ ఖాతా స్టీట్మెంట్ కావాలనుకొంటే అదనపు రుసుముతో పొందవచ్చు. రుసుము వివరాలు టారిఫ్ పట్టికలో కలవు.
- సి. పాస్ బుక్ నందు మరియు ఖాతా స్టీట్మెంట్ నందు ఎం.ఐ.సి.ఆర్/ఐ.ఎఫ్.ఎస్. కోడ్ నంబర్లు ఉంటాయి.
- డి. ఖాతాదారు సంరక్షక సంఖ్య, సంప్రదించవలసిన కస్టమర్ కేర్ ఫోను నెంబరు మొదలైన వివరాలు పాస్ బుక్ నందు మరియు అకౌంట్ స్టీట్మెంట్ నందు పొందు పరుస్తాము.
- ఇ. ఆర్థిక సంవత్సరానికి సంబంధించి ఒక వివరణాత్మక 'రుణ ఖాతా స్టీట్మెంట్' ని ఉచితంగా అందజేస్తాం. ఆన్లైన్ యాక్సెస్ ద్వారా ఒక ఈ మెయిల్ మరియు ఈ చానెళ్ళు లేనట్లయితే,

పోస్ట్ ద్వారా అందించడం ద్వారా ఈ ప్రకటన అందుబాటులోకి వస్తుంది. మీరు రుణ ఖాత ప్రకటన నకిలీనా లేదా ఎక్కువ కాపీలు కావసిన ఉంటుందో, అంత చెల్లించాలి. మా వెబ్‌సైట్‌లో రుణంలో సుంకం షేడ్యూల్ వెల్లడి చేయబడతాయి.

*చెల్లింపు బ్యాంకులు మరియు స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకుల కోసం పాస్‌వర్డ్/ ఖాతా ప్రకటనకు సంబంధించిన నిబంధనలు ఆపరేటింగ్ సూచనలు వర్తించబడతాయి. చెల్లింపు బ్యాంకులు స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకులు ఒక పాస్ బుక్‌కు బదులుగా కాగితం రూపంలో / ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో ఖాతాను అందించడానికి అనుమతింపబడతాయి.

8.1.3.4 డిపాజిట్ ఖాతాలకు విశేష కల్పించుట మరియు అదనపు విలువని సేవలలో చేర్చుట

ఒక వేళ మీ ఖాతా ఔన్నత్య నిబంధనలను సరిపడి ఉంటే మీ ఖాతాను ఉన్నత స్థాయి ఖాతాగా పరిగణిస్తాము. దీనికి మీ అనుమతిని వ్రాత పూర్వకముగా లేదా అనుమతించిన ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతి ద్వారా తెలియజేయాలి.

8.1.3.5 డౌన్‌గ్రేడింగ్ డిపాజిట్ అకౌంట్స్

మీ ఖాతా ఉన్నత ప్రోడక్ట్ వర్షన్ నుండి తక్కువ ప్రోడక్ట్ వర్షన్‌కు డౌన్‌గ్రేడింగ్ కాగానే మేము మీకు తెలియపరుస్తాం. మేము మీ ఖాతాని డౌన్ గ్రేడ్ చేసిన 30 రోజుల తర్వాత నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

8.1.4 మైనర్ల అకౌంట్స్

- ఎ. మైనర్ల డిపాజిట్ ఖాతాలను ఎలా తెరవాలి మరియు ఎలా వాటి లావాదేవీలను చేయాలి అన్న విషయాన్ని మేము మీకు మీ అన్వర్తన మేరకు తెల్పుతాము.
- బి. మైనరు మేజరు కాగానే ఆరోజు మేము మీకు తెలియపరుస్తాము.

8.1.5 వాడుకలో లేని/నిద్రాణమైన ఖాతాలు

మేము:

- ఎ. మీరు ఖాతా తెరచు సమయములో ఏ పరిస్థితిలో మీ ఖాతా నిద్రాణ/నిరుపయోగము ఔతుందో చెబుతాము. ఒక వేళ మీ ఖాతా నిద్రాణ వ్యవస్థకు/నిరుపయోగానికి చేరుకోబోతున్నదని తెలిస్తే, ఆ విషయాన్ని మీకు మూడు నెలలముందే తెల్సి, దాని పరిణామాలను వివరిస్తాము.
- బి. మీ ఖాతా నిద్రాణము/నిరుపయోగము కాగానే మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్/ఈ-మెయిల్ ద్వారా కూడా తెలుపుతాము.

- సి. మీ సంయుక్త ఖాతాదారునకు కూడా ఖాతా నిద్రాణము/నిరుపయోగానికిచేరే ముందు తెలియజేస్తాము.
- డి. మీ నిద్రాణ ఖాతాను తిరిగి ఉపయోగములోనికి తేవలంటే అనుసరించవలసిన ప్రక్రియను తెలియజేస్తాము.
- ఇ. మీ ఖాతా నిద్రాణము/నిరుపయోగము ఐతే ఏవిధమైన ఛార్జీలు/సుంకాలు విధించము.
- ఎఫ్. నిద్రాణము/నిరుపయోగము చెందిన ఖాతాలను తిరిగి ఉపయోగములోనికి తెచ్చేందుకు కూడా ఏవిధమైనటువంటి రుసుము చెల్లించవలసిన పని లేదు.
- జి. డోర్మాంట్ అకౌంట్ మీరు కోరిన మీదట వివిధ చాన్స్ అనగా ఎస్ఎమ్ఎస్/ ఈమెయిల్ లేదా లెటర్ ద్వారా తెలియపరుస్తాం.

8.1.6 ఖాతాల మూసివేత

సాధారణముగా మీ ఖాతాను మేము మూసివేయుట జరుగదు. అసాధారణ పరిస్థితుల్లో మూసివేయవలసి వస్తే 30 రోజుల ముందుగా తెలియబరుస్తాము. మరియు మూసివేయటానికి గల కారణాలను వివరిస్తాము. మరియు మూసివేయటానికి గల కారణాలను వివరిస్తాము. అట్టి సందర్భములో మీరు క్రొత్తగా చెక్కులను మీ ఖాతాపై జారీ చేయరాదు. ఒక వేళ అప్పటికే ఏదైనా చెక్కుల జారీ చేసి ఉంటే ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్లు చేసుకోవాలి.

8.2 క్లియరింగ్ ప్రక్రియ/కలెక్షన్ సేవలు

- ఎ. మీకు డ్రాప్ సాకర్సుము కల్పిస్తాము. మీ చెక్కుల కలెక్షన్ కొరకు మీరు అందులో వాటిని డిపాజిట్ చేసుకొనవచ్చు. మీరు జమచేసిన డ్రాప్ బాక్స్ చెక్కుల సంరక్షణకు చర్యలు తీసుకొంటాము. అదికాకుండా మీరు మీ చెక్కును కౌంటర్ నందు కూడా జమ చేయవచ్చు. మరియు దానికి రోగీదునూ పొందవచ్చు.
- బి. మీ చెక్కులను లోకల్ క్లియరింగ్/బయట ఊళ్ళకు పంపించే విధానం తెలియజేస్తాం. అదే రోజు మీ చెక్కు స్థానికంగా పంపి మీ డబ్బును పొందాలంటే ఏయే సమ యాలలోపు చెక్కును జమ చేయాలో తెలుతాము. మా చెక్ కలెక్షన్ పాలసీ ప్రకారం ఆలస్యముగా కలెక్షన్ కాబడ్డ చెక్కులకు వడ్డీ కూడా ఇస్తాము.
- సి. మీ నుంచి ఏరకమైన వత్తిడి రాకుండానే ఆలస్యముకలెక్షన్ అయిన మీ చెక్కులకు పరిహారాన్ని చెల్లిస్తాము. ఇది మా చెక్కు సేకరణ/నష్ట పరిహార విధానం ప్రకారం ఉంటుంది.

- డి. ఒక వేళ మీరు కలెక్షన్ కొరకు జమ చేసిన చెక్కు వెనుకకు త్రిప్పి పంపబడితే ఆ విషయాన్ని మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్./ఈ-మైల్ ద్వారా వెంటనే తెల్లతాము.
- ఇ. మీ చెల్లింపబడిన/గౌరవించబడని చెక్కులను 24 గంటల లోపు మీకు పంపించటం జరుగుతుంది. నడరు చెక్కుతో బాటు ఎందుకు పంపిస్తున్నామో వివరిస్తూ ఒక సంజాయిషీ పత్రం కూడా జతపరుస్తాము.
- ఎఫ్. ఒక వేళ బయటి ప్రాంతపు చెక్కులకు వెంటనే డబ్బు పొందాలంటే ఏం చేయాలో వివరిస్తాము. తత్సంబంధిత నియమ నిబంధనలు వివరిస్తాము. తృప్తికరంగా నిర్వహించే మీ ఖాతాకు బయటి చెక్కులపై ఎంతవరకు వెంటనే డబ్బు చెల్లిస్తారో (ద్రవ్య పరిమితి) మొదలగు వివరాలను తెల్పుతాము.
- జి. ఒక వేళ మీరు కలెక్షన్ కొరకు జమచేసిన చెక్కులు తపాలా మార్గ మధ్యంలో పోయినట్లైతే నకిలీ చుక్కలు పొందుటకు మీకు సహకరిస్తాము. మీకు అన్ని విధాల నష్ట పరిహారాన్ని చెల్లిస్తాము. ఇది కూడా మా చెక్కు సేకరణ మరియు నష్ట పరిహార నిబంధనల మేరకే వర్తిస్తాయి.
- హెచ్. పై విషయాలన్నీ మీకు ఖాతా ప్రారంభించే సమయంలో తెల్పుతాము. ఒక వేళ మా చెక్ సేకరణ సేవల నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు ఉన్నచో వాటిని మా వెబ్‌సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము మరియు అన్ని శాఖలలోనూ ఉంచుతాము.

8.3 నగదు లవాదేవీలు

- ఎ. ప్రత్యేకించి ఛార్జీలు అవసరం లేని/ఏ ఇబ్బంది లేనిదిగా ఉన్న మీ ఖాతాకు సంబంధించి ఏ కోర్ బ్యాంకింగ్ బ్రాంచ్ నుండి అయినా మీరు డబ్బును తీసికొన వచ్చు మరియు జమ చేయవచ్చు.
- బి. పాతబడిన/నిగిరిపోయిన మీ నగదు కాగితాలను/బిల్లరను తీసికొని మీకు క్రొత్త బ్యాంకు నగదును/బిల్లరను ఇస్తాము. ఈ సౌకర్యము అన్ని శాఖలలోనూ ఉంటుంది. నిబంధనలకు లోబడి ఈ సౌకర్యాన్ని వాక్-ఇన్ కస్టమర్లకు కూడా కలుగ చేస్తాము.
- సి. అనుమతించిన నగదుకు పైబడి జరిపే లావాదేవీలకు **పాస్** సంఖ్యను తెల్పుట అవసరము.

8.4 ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు/స్థాయీ సూచనలు

మేము:

- ఎ. మీరు ఖాతా తెరిచే సమయాన ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు/స్థాయీ సూచనలు ఎలా ఇవ్వాలనే దానిని మీకు చెబుతాము. వాటిని ఎలా రికార్డు చేయాలో మరియు ఎలా ఉపసంహరించాలో కూడా చెబుతాము. ఇందుకుగాను టారిఫ్ పట్టి ప్రకారం రుసుము చెల్లించాలి.

బి. మీ ప్రత్యక్ష చెల్లింపులకు మీరు నిర్దేశించిన ఆదేశాలను పాటిస్తాము **ఉదాబబ ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్** మరియు ఇతర స్థాయీ సూచనలను ఉపయోగించుకుంటాము. ఒక వేళ అభిమతం అమలు చేయడంలో ఆలస్యము అయినా లేక విఫలమైనా, అందువల్ల మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లితే, ఆ నష్టాన్ని బ్యాంకు నష్ట పరిహార పాలసీ ప్రకారము చెల్లిస్తాము. అదేవిధముగా స్థాయీ సూచన మేరకు ఖాతాలో బ్యాలన్సు లేని కారణాన మీరు జారీ చేసి చెక్కులు చెల్లించబడ పోతే అందుకు మూల్యంగా మా టారిఫ్ పట్టీని అనుసరించి పెనాల్టీ ఛార్జీలు వేస్తాము.

సి. ఒక వేళ మీ ఖాతాకు ధృవీకరించలేని ఏదైనా డెబిట్ షోరపాటున జరిగితే దానిని కనుగొన్న వెంటనే సరిచేసి మీసొమ్మును వడ్డీతో సహా చెల్లిస్తాము. ఇది కూడా బ్యాంక్ నష్ట పరిహార పాలసీ ప్రకారమే ఉంటుంది.

8.5 చెల్లింపుల నిలుపుదల సౌకర్యము

మేము:

ఎ. మీరు జారీ చేసిన చెక్కుల నిలిపివేత కొరకు మీరిచ్చే ఆదేశాలను పాటిస్తాము. మీ ఆదేశాలను రోజీరు ఉంటుంది. మీరు జారీచేసిన చుక్కలు అప్పటికే చెల్లించబడని ఎడల తరువాత వచ్చే చెక్కుల చెల్లింపులను నిలిపి వేస్తాము. మీ ఆదేశానుసారము నడచుకొంటాము.

బి. ఏదైనా ఛార్జీలు వర్తిస్తే వాటిని మా టారిఫ్ పట్టీలో ఉన్న విధాంగా అమలుచేస్తాము.

సి. షోరపాటున మీ స్థాయీ సూచనలను/ఆదేశాలను అమలుపరచక, మీచే జారీ ఐన చెక్కులను చెల్లిస్తే అందుకు తగు పరిహారాన్ని ఇస్తాము. ఇది కూడా బ్యాంక్ నష్ట పరిహార రూలు ప్రకారమే జరుగుతుంది.

8.6 చెక్కులు/బాకీ సూచనలు జారీ చేయుట

మేము:

ఎ. మీ ఖాతాల చెల్లింపుకు సంబంధించిన అసలు చెక్కులను/చెల్లింపు ఆదేశాలను లేదా వాటి ప్రాతులను లేదా చిత్రాలను (ఇమేజ్) ఇతర బ్యాంకుల నుండి కలెక్షన్ కాబడ్డ చెక్కులను (సి.టి.ఎస్) చట్ట ప్రకారం ఎంత సమయందాకా ఉంచుకోవాలో అంతదాకా మావద్ద ఉంచుకొంటాము.

బి. మాదగ్గర అవి రికార్డులో ఉన్నంత కాలము సాక్షాత్తుగా పనిచేస్తాయి. చెల్లింపు జరిగిన చెక్కుగురించి/చెల్లింపు సూచన గురించి వివాదం తలెత్తినప్పుడు ఏడాది లోపున తెలిపనచో ఎటువంటి ఛార్జీలు వర్తించవు. ఏడాది దాటాక టారిఫ్ ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి.

సి) చెల్లింపు జరపిని, కాలముచెల్లిన (out dated) చెక్కుల గురించి ఎల వ్యవహారాలలో తెలియజేస్తాము. ఖాతాలో సొమ్ము (Balance) లేనందువల్ల చెల్లింపు జరపని/త్రిప్పి పంపిన చెక్కులకు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి. కాలక్రమేపీ టారిఫ్ పట్టీలోని ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి.

8.7 టర్మ్ డిపాజిట్స్

ఎ. మీరు టర్మ్ డిపాజిట్ తెరిచేటప్పుడు అది మెచ్యూరిటీ అయ్యక ఎలా చెల్లించాలో మీ నుండి అంగీకారం పొందుతాము.

బి. ఒక వేళ మీ నుండి ఏవిధమైన సూచన లేనియడల డిపాజిట్ మెచ్యూరిటీ అయ్యే ముందు మీకు ఉత్తరము/ఈ-మెయిల్/ఎస్.ఎం.ఎస్ . ల ద్వారా తెలియజేస్తాము.

సి. ఆ తరువాత కూడా మీ నుండి ఏవిధమైన సూచన మాకు లేకుంటే, మీ డిపాజిట్ ను మునుపు ఉన్న అదే సమయానికి ఇప్పుడు అమలులో ఉన్న వడ్డీ రేటుతో తిరిగి నవీకరిస్తాము. టాక్స్ డిపాజిట్ కు ఈ నిబంధన వర్తించదు.

డి. మెచ్యూరిటీ కాకమునుపే మీకు డబ్బు కావాలంటే ఎలా పొందాలనే ప్రక్రియను వివరిస్తాము. ఆ వివరాలను ఖాతా ప్రారంభ దరఖాస్తు నందు మరియు ఎం.ఐ.టి.సి నందు మరియు పత్రము వెనుక కూడా ప్రచురిస్తాము.

ఇ. మేము మీకు ప్రీ మెచ్యూరిటీ డిపాజిట్ లకు పడే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలను వివరిస్తాము.

ఎఫ్. ప్రీ మెచ్యూరిటీ డిపాజిట్ విత్ డ్రాఫ్ట్స్ కొరకు మదుపుదారులందరి నుండి ఏ విధమైన ప్రత్యేక సూచనలు లేని యెడల, మొదటి మదుపుదారుడు లేక జీవించి ఉన్న మదుపుదారుడు/వదేని జీవించి ఉన్న మదుపుదారుడు అనే సిద్ధాంతము ప్రకారము ప్రకారము. ఇలాంటి మీ సూచనల కొరకు ఖాతా తెరిచే దరఖాస్తునందు స్థానము కలదు.

జి. మీరు డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచే సమయాన మీకు అన్ని వివరాలను తెలియజేస్తాము. మెచ్యూరిటీ అయ్యక మరలా నవీకరించినచో లభ్యమయ్యే వడ్డీ వివరాలు కూడా చెబుతాము. ఈ విషయాలన్నీ ఖాతా ప్రారంభపు దరఖాస్తు నందు/ఎం.ఐ.టి.సి. నందు మరియు పత్రము వెనుకవైపు కూడా పొందుపరుస్తాము.

హెచ్. మీ డిపాజిట్ పై లభ్యమయ్యే వడ్డీ మీద పడే ఆదాయపు పన్ను వివరాలను మీకు తెలియపరుస్తాము. ఆదాయపు పన్ను వారి నియమ నిబంధనలను తెల్పి మీరు ఏవిధమైన రాయితీలు ఎలా పొందుగలరో కూడా వివరిస్తాము.

ఐ. ఒక వేళ మదింపుప వచ్చే వడ్డీ మీద మీరు ఆదాయపు పన్ను చెల్లింపు పరిధిలోకి రాకపోతే మీ నుండి 15జి/ 12హెచ్ ఫారములను తీసుకొంటాము. సదరు ఫారములను మీరు క్రమము క్రమము మాకు అందజేయాలి. మీరిచ్చిన ఫారములకు మీకు రశీదు ఇస్తాము.

జె. ఒక వేళ మీ డిపాజిట్ మీది వడ్డీపై ఆదాయపు పన్ను తీసివేసినచో దానికి సంబంధించిన సర్టిఫికెట్టును మీకు ఇస్తాము. ఒక వేళ మీ మదుపు మీది వడ్డీ సేవింగ్ బ్యాంక్/కరెంట్ ఖాతాలలో జమ కామడుతున్నచో, ఆ విషయాన్ని మరియు అందులో ఆదాయపు పన్ను విధింపుకు సంబంధించిన వివరాలను మీ పాస్ బుక్ నందు మరియు అకౌంట్ స్టేట్మెంట్ నందు కూడా తెల్పుతాము.

8.7.1 టర్మ్ డిపాజిట్లపై ఋణము

టరమ్ డిపాజిట్లపై లభ్యమయ్యే ఋణ సౌకర్యము/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ వసతులను మేము మీకు తెలియపరుస్తాము.

8.8 మృతిచేందినవారి ఖాతాలు/సెటిల్మెంట్లు

- ఎ. మృతి చెందిన వారిఖాతా క్లెయిమ్ల పరిష్కారానికి సులభ పద్ధతులు మేము అవలంబిస్తాము.
- బి. చనిపోయినవారి ఖాతాల క్లెయిమ్ల ఫారముల కొరకు మమ్మలను సంప్రదించు వారికి మేము అందజేస్తాము. ఈ క్లెయిమ్ ఫారములను మా వెబ్సైట్ నుండి కూడా తీసికొనవచ్చు.

8.8.1 నామినీ/వారసత్వ నిబంధనతో ఉన్న ఖాతాలు

- ఎ. ఖాతాదారు నామినేషన్ సౌకర్యం వినియోగించుకొన్న ఖాతాలలో మరియు సంయుక్త ఖాతాలలో జీవించి ఉన్న వారికి చెల్లించే నియమము. (ఇద్దరు లేదా జీవించి ఉన్న వారు, ఏ ఒక్కరైనా లేదా జీవించి ఉన్నవారు, మొదటివారు లేదా జీవించి ఉన్న వారు లేదా తర్వాతివారు లేదా జీవించిఉన్న వారు) ఖాతాదారు మృతి జరిగినపుడు డిపాజిట్ ఖాతాలో ఉండే మొత్తాన్ని జీవించి ఉన్న వారికి/నామినీలకు చెల్లిస్తారు, అది ఎలాగంటే.
 - i. చెల్లింపు ముందు ఖాతాదారు మృతి చెందాడనే అంశాన్ని జీవించి ఉన్న వారి నుంచి ధృవీకరణల ద్వారా నిర్ధారించుకుంటారు.
 - ii. న్యాయ స్థానము నుండి ఎటువంటి నిలిపివేత ఉత్తరులు లేనప్పుడు మాత్రమే చెల్లింపులు జరుగుతాయి.

అలాంటి సమయంలో జీవించి ఉన్నవారికి/నామినీలకి వారసత్వపు ధృవీకరణ పత్రము, పరిపాలను పత్రము లేదా ప్రాబేటు పత్రము/ఎటువంటి స్వయం పూబీకత్తు, బాండు లేదా హామీలు లేకుండానే చెల్లింపు చేయటము జరుగుతుంది. మృతిచేందిన వారి ఖాతాలో ఎంత మొత్తము జమ అయి ఉన్నా సరే ఇలాగే చేయటము జరుగుతుంది.

- బి. జీవించి ఉన్నవారు/నామినీ, చనిపోయినవారికి నమ్మకమైన వారసులుగా గుర్తింపబడి చనిపోయిన వారి ఖాతాలో ఉండే జమ మొత్తాన్ని పొందగలరు. ఈ ప్రక్రియలో జీవించిఉన్న వారికి/నామినీల హక్కులను గురించి ఎవరూ సవాలు చేయలేరు.

- సి. జీవించడన్న వారికి/నామినీలకు చెల్లించే ప్రక్రియ మారుతున్న నిబంధనల మేరకే చెందుతుంది. ఈ విషయములో బ్యాంకుకు ఎవరి నుండి ఏవిధమైన ఆపాదులు అంటవు.
- డి. ఒక వేళ టర్న్ డిపాజిట్ ఇద్దరిలో ఎవరైనా లేదా మొదటివారు లేక జీవించడన్న వారు అని ఉండే, ఒకా నోక డిపాజిట్ దారు మరణించి ఉంటే ప్రీ మెచ్యూరిటీ కొరకు మిగిలిన సంయుక్త డిపాజిట్ దారు(లు) అందరూ కలిసి అంగీకారం తెలపాలి. అతను డిపాజిట్ మాతో మరియు పెనాల్టీ లేని కాలంతో పాటు డిపాజిట్ చేసిన తేదీ వర్తించే వడ్డీ రేటు వద్ద కాల ఉపసంహరణ అనుమతి ఉంటుంది.
- ఇ. జాయింట్ అకౌంట్ విషయంలో, డిపాజిటర్లందరి మరణం దురదృష్టకర సంఘటన తర్వాత మాత్రమే నామినీ యొక్క హక్కు రావచ్చని గమనించవచ్చు.
- ఎఫ్. నామినేషన్ నమోదు సమయంలో, మీరు ఖాతా / ఎఫ్ డిఆర్ పాస్ బుక్ / నోటిఫికేషన్ లో నామినీ పేరుని సూచించడానికి ఎంపిక ఉంటుంది.

8.8.2 నామినేషన్/వారసుత్వపు వివరాలు లేని ఖాతాలు

మృతి చెందినవారి ఖాతాకు ఎటువంటి నామినేషన్ లేని సందర్భంలో (ఇద్దరు లేదా జీవించి ఉన్న వారి) ఖాతా కానప్పుడు (ఒకే వ్యక్తి పరమైనవి లేదా సంచుక్తంగా నిర్వహించే ఖాతాలు) చెల్లింపుకు సులభమైన విధానాలు వర్తింపజేస్తాము. చట్టపరమైన వారసులకు చెల్లింపు జరుపుతాము. సాధారణ పౌరులకు ఎటువంటి అడ్డంకులు అసాకర్యము కలుగడండా చూస్తాము. మా యాజమాన్య విధానాల్లో ఉండే క్లిష్టతను దృష్టిలో ఉంచుకొని మృతిచెందిన డిపాజిటర్ల ఖాతాలో మొత్తానికి కనీస పరిమితి విధిస్తాము. వీటికి స్వయంపూచికత్తు పత్రము కాకుండా ఇతర పత్రాలను సమర్పించుమని కోరము.

8.8.3 క్లెముల పరిష్కారానికి కాల పరిమితి

మృతి చెందిన డిపాజిటర్ల విషయంలో క్లెముల పరిష్కారానికి నామినీలకు/జీవించిఉన్న వారికి డిపాజిటర్ల మృత్యు ధృవీకరణ పత్రము వంటి సాక్ష్యము అందిన నాటి నుండి 15 రోజుల కాల వ్యవధి లోపల (బ్యాంకును సంబంధించిన పరిచే క్లెము గుర్తింపు) జరిపిన తరువాత) చెల్లింపులు జరుపుతారు.

8.8.4 డిపాజిట్ ఖాతాల ప్రీ-మెచ్యూరిటీ/ఉప సంహరణ

టర్న్ డిపాజిట్ల విషయంలో ఆ ఖాతాను తెరచినపుడే దరఖాస్తులలో డిపాజిటర్ల మృతి గురించి కాల వ్యవధి ముగియకుండా టర్న్ డిపాజిట్ల డిపాజిట్ల మూసివేత గురించి ఉన్న నిబంధన తెలియజేస్తాము. దీనికి లోబడే డిపాజిట్ల మూసివేస్తాం. అటువంటప్పుడు ఎటువంటి అపరాధ రుసుము పసూలు చేయము.

8.8.5 మృతి చెందినవారి డిపాజిట్ల నిర్వహణ

చనిపోయిన డిపాజిట్ల ఖాతాదారుని నామినీ/వారసులకు ఇబ్బందులు కలుగడండా ఉండేందుకు చనిపోయిన

ఖాతాదారుని ఖాతాలో జమ అయిన మొత్తాల నిర్వహణ కోసము నామిని/వారసుల నుండి సముచిత ధృవీకరణ/ఓప్పందుము స్వీకరిస్తాము. ఈ హందర్భముగా క్రింద సూచించిన రెండు విధానాలలో ఏదో ఒక విధముగా వ్యవహరిస్తాము.

- i. శ్రీ..... ఎస్టేటు పేరిట ఖాతాను మృతి చెందిన వారి నామినిలుగా/వారసులుగా మేము అధీకృతము చేస్తున్నాము. సొమ్మును విత్ డ్రా చేసికొనుటకు వీలులేకుండా మృతి చెందినవారి పేరిట వచ్చే మొత్తాలను ఈ ఖాతాలో జమ చేయవచ్చు.

లేదా

- ii. వారసులు/నామినిలు ఈ విధముగా అధీకృతము చేయవచ్చు. ఖాతాదారు మృతి చెందిన కారణాన మృతుడి ఖాతాలో జమచేసిన వారికి సొమ్మును తిరిగి ఇస్తూ ఖాతాదారు మృతి చెందియున్నాడని తెలియజేస్తూ ఆ విషయాన్ని వారసులు/నామినికి వివరించుట. తదుపరి నామిని/వారసులు/న్యాయసమ్మతమైన వారసులు సొమ్ము జమ చేసేవారిని కలిసి సొమ్మును బదలాయించదగిన పత్రము (నెగోషియ బుల్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ - ఎన్.ఐ) ద్వారా కానీ, ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరెన్స్ సేవల ద్వారా సముచిత బదలీకర్తకు బదలీ చేయమని కొరవచ్చు.

8.8.5.1 పెన్షన్ అకౌంట్స్

- i. పెన్షన్ క్రెడిట్ కోసం సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతా కోసం నామినేషన్ సదుపాయం అందుబాటులో ఉందని మీకు తెలియజేస్తున్నాం
- ii. బ్యాంకింగ్ కంపెనీలు (నామినేషన్) నియమాలు, 1985 పెన్షన్ (నామినేషన్) నియమాలు, 1983 యొక్క బకాయిల నుండి విభిమమైన వాటిని మీకు తెలియజేస్తాం.
- iii. పెన్షన్ యొక్క బకాయిలు (నామినేషన్) నిబంధనల ప్రకారం మీరు చేసిన నామినేషన్లు పెన్షన్ బకాయిలు స్వీకరించడానికి నియమాలు మాతో మీరు జమ చేసిన డిపాజిట్ ఖాతాల కోసం చెల్లుబాటు అయ్యేవి కావు, నామినేషన్ సదుపాయం పొందాలంటే, బ్యాంకింగ్ కంపెనీల (నామినేషన్) నియమాలు, 1985 ప్రకారం ఈ వేర్వేరు నామినేషన్ అవసరం.

(నూచన: పెన్షన్లలో మాతో నిర్వహించబడిన డిపాజిట్ అకౌంట్ విషయంలో కోడ్ 8.8.5 నిబంధనలు వర్తించవు.)

8.9. సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు

ఎ. ఒక వేళ మీకు లాకర్ పై ఆసక్తి ఉన్న యడల మేము మీకు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ల ఖాతా మరియు అందులో పెట్టుకునే విలువైన వస్తువుల గురించి వాటికి అనువరితంచే నియమాలు విధానాల గురించి పూర్తిగా తెలియజేస్తాము. మీ వద్ద నుండి ఎలాంటి డిపాజిట్ సేకరణ కొరకు వత్తిడి తేకుండానే మీకు మా లాకర్ సేవల నందిస్తాము. అయినప్పటికీ ప్రతి నెలా క్రమం తప్పకుండా

అద్దె కట్టుట కొరకు మూడు సంవత్సరముల లాకరు అద్దె, ఒక వేళ అనుకోని సందర్భములో లాకరును పగులకొట్టవలసి వస్తే ఆ ఖర్చులతో కలిపి ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రూపంలో తీసుకొంటాము.

- బి. చివరిగా నమోదు చేసిన అడ్వెన్ మరియు / లేదా ఈ-మెయిల్ వద్ద మీ సురక్షిత డిపాజిట్ లాకర్ యొక్క మీరిన అద్దెకు రిమైండర్లని పంపుతాం, మేము కార్యకలాపాలపై పరిమితమైన హక్కుని కలిగి ఉంటాం. లాకర్ ఒప్పందం ప్రకారం లాకర్ కోసం అద్దె చెల్లించాలి. ఈ నిబంధనలో మేము చేరుస్తాం.
- బి. నిరక్షితమైన డిపాజిట్ లాకర్ నియామకం ఒక లీజర్ మరియు లీజుకు సంబంధించిన సంబంధాన్ని సృష్టిస్తుంది మరియు భద్రత గల పర్యావరణంలో ఉచితంగా పొందు హక్కుని కలిగిఉన్నారు.

8.10 విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు

- ఎ. విదేశమారకము కొన్నా లేదా అమ్మినా/సేవల గురించి సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాము. విదేశీ మారకానికి వర్తించే వినిమయ రేటు, ఇతర ఛార్జీలు మొదలగు వాటి గురించి వివరిస్తాము. ఒకవేళ మీరు కానీ యడల ఇవి ఎల్లా లెక్కింపబడతాయో పొందాలో వివరిస్తాము.
- బి. విదేశాలకు సొమ్ము బదిలీ చేయాలనుకొంటే దానిని ఎలా చేయాలో తెలుపుతాము.
 - i. సేవల వివరాలను, వాటిని ఎలా ఉపయోగించుకోవాలో తెల్లతాము.
 - ii. మీరు విదేశాలకు పంపిన సొమ్ము అందినా లేదా ఎప్పుడు అందింది ఒకవేళ ఆలస్యముగా అందితే ఎందుకు ఆలస్యము అయిందో మొఠావి వివరాలను అందిస్తాము.
 - iii. విదేశీ ద్రవ్యము మార్పిడికి వర్తించే వినిమయ రేటు (లావాదేవీ జరిపేటప్పుడు ఈ రేటు తెలియకపోతే దీన్ని తరువాత) తెలియజేస్తాము.
 - iv. మీరు చెల్లించవలసిన కమీషన్లు లేదా ఛార్జీల వివరాలు, సొమ్ము పొందుతున్న వ్యక్తి విదేశ బ్యాంకుకు (అచ్చట) చెల్లించవలసిన ఛార్జీల హెచ్చరికలను అందజేస్తాము.
- సి. విదేశాల్లో మీరు చేయవలసిన చెల్లింపుకు మీరిచ్చిన సమాచారము సరపోతుందా లేదా అన్న విషయము తెలియజేస్తాము. ఒకవేళ మీరిచ్చిన కాడ్యూమెంటేషన్లో ఏదైనా తేడాలు లేదా అసంపూర్తి పత్రాలు ఉన్నప్పుడు వెంటనే సరిచేయమని/పూర్తిగా అందివ్వమని కోరుతాము.
- డి. ఒకవేళ విదేశాల నుంచి మీ ఖాతాకు సొమ్ము బదిలీ అయితే (జమ అయితే) మీ ఖాతాలో ఎంత మొత్తము అసలుగా చేరినది ఎంత ఛార్జీలుగా మీ నుంచి వసూలు చేసినది తెలుపుతాము. మీ ఖాతాకు సొమ్ము చెల్లింపు చేసినపుడు విదేశాలనుంచి పంపేవారు ఛార్జీలు చెల్లించి ఉంటే, మీ నుంచి అదనముగా ఎటువంటి ఛార్జీలు వసూలు చేయము.
- ఇ. మీ అన్యధన మేరకు మేము మాచే అందించబడే విదేశీ మారకు సేవలకు వర్తించే నియంత్రణ అవసరాలను, నియమ నిబంధనలను గురించి వివరిస్తాము.

- ఎఫ్. మీ ఖాతాకు సామ్మూ జమ చేయడానికి నిర్ణయించిన కాల వ్యవధి మించినట్లైతే మీకు బ్యాంక్ నష్ట పరిహార పాలసీ ప్రకారము పరిహారము అందుతుంది. (ఎ) గడువుడు మించిన కాలానికి జరిగిన వడ్డీ నష్టానికి (బి) ఫారెక్స్ రేటు ప్రతికూల చలనానికి.
- జి. నియమావళి/చట్టములో చేసిన సూచనల మేరకు జారీ చేసే ధ్రువ పత్రాలను ఉచితముగా అందజేస్తాము.

8.11 దేశంలోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదిలీ

ఒకవేళ మీరు దేశంలో ఎక్కడికైనా మీ డబ్బును పంపించాలంటే ఏం చేయాలో మీకు వివరిస్తాము.

- ఏ. మా వద్ద లభ్యమయ్యే సేవల వివరాలు వాటిని ఎల్లా వాడుకోవాలో వివరిస్తాము.
- బి. మీ డబ్బును పంపించటకు అనువైన పద్ధతిని మీకు సూచిస్తాము.
- సి. మా టారిఫ్ పట్టి ప్రకారం మీకు వర్తించు కమిషన్ మరియు ఇతర ఛార్జీల వివరాలు చెబుతాము.
- డి. మీరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్/నెట్/ఆర్.టి.జి.ఎస్ ల ద్వారా పంపించిన మీ నగదు వివరాలను (అది చేరిందా లేక ఎప్పుడుచేరుతుంది మొదల వివరాలు) మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్/ఈ-మెయిల్ ద్వారా తెల్పుతాము.
- ఈ. ఎస్.ఈ.ఎఫ్.టి/ఆర్.టి.జి.ఎస్ లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కొరకు మా కస్టమర్ ఫెసిలిటీషన్ సెంటర్ల విలాసాలు మీరు సంప్రదించవలసిన వారిపేర్లు మొదల మా వెబ్సైట్ నందు ఉంచుతాము.
- ఎఫ్. ఒకవేళ కాలాతీతము వల్ల మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లినా లేదా అదనపు ఛార్జీలు మీపై పడినా దానికి నష్ట పరిహారము చెల్లిస్తాము.
- జి. మా వద్ద ఖాతా లేని తటస్థ ఖాతాదారులకు సైతము ఎంచుకొన్న పరిమితిలోపు ఈ సౌకర్యాన్ని కల్పిస్తాము.

8.12 అప్పీచ్చుట (లెండింగ్)

- ఎ. ఋణ/బయానా లకు సంబంధించి మా బోర్డు అనుమతించిన విధానాలు అవలు చేయబడతాయి.
- బి. మేము మీ ఆర్థిక అవసరాలను నమ్మకంతో జాగ్రత్తగా పరిశీలించి మీ తిరిగిచెల్లించే ఆర్థిక స్థితిగతులకు మరియు స్థావరము అనుగుణంగా మీకు ఋణ సహాయం చేస్తాము.
- సి. ఋణాన్ని ఇచ్చే విషయములో స్త్రీ, పురుష, కుల మత తారతమ్యాలు పాటించము. అయినప్పటికీ సమాజంలోని కొన్ని ప్రత్యేక తరగతి వారి ప్రగతి కొరకు ఏర్పడ్డ పథకాలను అనుసరించే విషయంలో మేము పాటు పంచుకొంటాము.

8.12.1 ఋణములు (లోనులు)

8.12.1.1 సాధారణ సమాచారము

మేము:

- ఎ. మీ లోను/ఋణ సౌకర్యాలకొరకు మీకు మా అధి ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలన్నింటిని విపులంగా వివరిస్తాము.
- బి. మా క్రెడిట్ కార్డ్/లోనులకు సంబంధించిన ముఖ్యమైన సమాచారాన్ని వివరిస్తాము. లోన్/క్రెడిట్ కార్డ్ పథకాల వివరాలు మరియు దానికయ్యే ఛార్జీల వివరాలను లోన్/క్రెడిట్ కార్డ్ మంజూరు అయినప్పుడు మీకు అందిస్తాము.
- సి. మీరు దరఖాస్తు చేసుకోవాలంటే మీరు సమర్పించవలసిన ధ్రువపత్రాలు ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తాము. చట్టబద్ధముగా సమర్పించవలసిన ధ్రువపత్రాలు (పాస్ వివరాలు), న్యాయ నియంత్రణ సాఫల్యం కొరకు ఉన్న ఇతర కాగితాలు గుర్తింపు కార్డు, వృత్తి, చిరునామా మొదల.
- డి. మీరు దరఖాస్తు ఫారంలో సమర్పించిన వివరాలను పరిశీలించేందుకు అవసరము అనుకోంటే మేముగాని మా ప్రతినిధులు గాని మిమ్ములను ఫోనుద్వారాగాని/నేరుగాగాని మీ ఇంటివద్దగాని లేదా మీ ఆఫీసు/వ్యాపారస్థలిలోగాని సంప్రదిస్తారు.
- ఇ. ఒకవేళ మేము మీకు ఓవర్ - డ్రాప్ట్ సదుపాయం కల్గిస్తే, లేక మీ ఓవర్డ్రాప్ట్ పరిమితిని పెంచితే మీరు అత్యవసరంగా డబ్బును చెల్లించాల్సిన సమయాన్ని మీకు వివరిస్తాము. సదరు ఓవర్ - డ్రాప్ట్ కు సంబంధించిన లెక్కలను వడ్డీ లెక్కలను ఎలా వేస్తాము వివరిస్తాము.
- ఎఫ్. ఒకవేళ మీకు ఋణ సౌకర్యం కల్గిస్తామని ఫోన్ ద్వారా తెల్పితే మీ అనుమతి దరఖాస్తు వ్రాతపూర్వకముగా లేదా అనుమతించిన ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా అందుకొన్నాకే పైకాన్ని ఖాతాలో జమచేస్తాము.
- జి. ఏవిధమైన అయాబిత ముందస్తు తీర్మానము ఋణ సౌకర్యమునకు గాని లేదా ఋణాన్ని పెంచుతూ క్రెడిట్ కార్డుల జారీకి కాని/వృక్తిగత ఋణాల మంజూరీకి గాని ఉండదు.

8.12.1.2 ఋణ దరఖాస్తులు పరిశీలన

- ఎ. ఋణ పథకము మీకు తెలియపరచు సమయమున మేము ఋణ దరఖాస్తు ఫారంను మరియు వడ్డీ రేట్ల వివరాలు, సాలీనా వడ్డీ వివరములు, ఫ్లోటింగ్ రేటు లేదా నిర్ణీత రేటు, మరియు ప్రొసెసింగ్ కోసం చెల్లించదగు ఫీజులు/ఛార్జీల వివరాలు ఒకవేళ 'లోను' మంజూరు కానియడల మీకు తిరిగి ఇచ్చే ఛార్జీల వివరాలు ప్రీ - పేమెంట్ అప్లస్ మరియు ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే అవి తిరిగి చెల్లించడములో జరిగే జాప్యనికి అపరాధ వడ్డీ రేటు, నిర్ణీత రేట్ల నుంచి

ప్లాటింగ్ రేట్లకు మీ ఋణం మార్పుకొన్నందుకు లేదా వెనుకకు మార్పుకొన్నందుకు ఛార్జీలు ఏదేని, వడ్డీ రిసెట్ క్లాజ్ అమలు, ఋణ గ్రహీత ప్రయోజనానికి భంగంకలిగించే ఇతర విషయాల గురించి మేము తెలియజేస్తాము. అందువల్ల మీరువాటిని ఇతర బ్యాంకుల వాటితో అరధవంతమైన షోలిక జరిపి మీకు ఒక చక్కటి నిర్ణయం తీసుకోగలరు.

- బి. మేము మీకు లోను ధరఖాస్తు ఫారంతో బాటు ఒక చెక్ లిస్టును ఇస్తాము. అందులో మీరు సమర్పించవలసిన ఫారాల పేర్లు ఉంటాయి. (న్యాయ పరమైన/నియంత్రణపరమైన) మీకు అశనరం అనుకోంటే దరఖాస్తును నింపుటకునూ సహకరిస్తాము.
- సి. మీరు సమర్పించిన దరఖాస్తుకు తగిన రశీదు ఇస్తాము. దరఖాస్తు సేరుగా లేదా ఆన్లైన్ ద్వారా సమర్పించిన రశీదు ఉంటుంది. దైనందిన పనిదినాలలో పరిశీలించటం జరుగుతుంది.
- డి. మా నిర్ణయాన్ని మీ లోన్ అప్లికేషన్ ప్రకారం మా కు లభించే పాలసీ, వెబ్సైట్పై లభిస్తుంది, మీ అప్లికేషన్ పూర్తిగా అన్ని విధాలుగా మరియు అన్ని డాక్యుమెంట్లతో 'చెక్ లిస్ట్' ప్రకారం అందజేయబడుతుంది.
- ఇ. సాధారణంగా లోను పరిశీలనార్థం అన్ని ధ్రువపత్రాలు దరఖాస్తు తోపాటే ఉండాలి. ఒకవేళ అవి సరిపోనియడల మరియుమైన ఇతర ధ్రువపత్రాలను సమర్పించవలసినదిగా తదుపరి మనవి చేస్తాము.
- ఎఫ్. ఒకవేళ మీ లోను దరఖాస్తుద తిరస్కరించినచో అందుకుగల కారణాలను తెలియజేస్తాము.
- జి. లోను మంజూరు అవే దాని వివరాలు, లోను విలువ, మరియు ఇతర నియమ నిబంధనలను ఉత్తరము ద్వారా తెల్పుతాము.
- హెచ్. మేము మీకు లోను మరియు వడ్డీతోసహా ఎన్ని రోజులలో తీర్చాలో వివరిస్తాము. ఇది ఒక కాలనిబంధన పట్టి.
- ఐ. మీ నెలసరి కిస్టీలను (కంతులను) సమముగా కట్టుటకు లేదా వడ్డీ రేటు మారినపుడు తదనుగుణంగా నెలవారీ కిస్టీలు (కంతులు) కట్టుటకు మీకు అవకాశము ఇస్తాము.
- జె. మీ అభ్యర్థన మేరకు మీ లోను దరఖాస్తుతో పాటు ఇచ్చిన ధృవీకరణ పత్రాలను మా సొంత ఖర్చుతో మీకు ఒక కాపీని ఇస్తాము.
- కె. మీ వద్ద నుండి తీసుకొన్న అదనపు కుదవ/తనఖా ఆస్తి పత్రాలకు రశీదు ఇస్తాము.
- ఎల్. ఒకవేళ మీ లోను ఖాతా నిరర్థక ఆస్తి (ఎన్.పి.ఎ) అవటానికి దారితీస్తే ఆవిషయాన్ని ఉత్తరము/ఎస్ఎంఎస్ల ద్వారా తెల్పుతాము.
- ఎం. ఒకవేళ మీరు లోను చెల్లించే ప్రక్రియలో లోపము జరిగినా లేదా నియమ నిబంధనలకు

విరుద్ధంగా మీ ఖాతా వ్యవహారము జరిగినా మేము లోనును వెనక్కి తీసుకుంటాము. లేదా అదనపు పూచీకత్తు/ఆస్తి తనఖా కొరకు కోరుతాము. ఈ విషయాన్ని వీలైనంత ముందుగానే తెల్పుతాము.

ఎన్. మీ డిమాండు/టరమ్ లోనులకు సంబంధించిన అకౌంట్ స్టేట్మెంట్ ను ప్రతి సంవత్సరము పంపిస్తాము.

ఓ. ఒకవేళ మీ లోను ఖాతా అకౌంట్ స్టేట్మెంట్ మీకు తరచూ కవాలంటే టారిఫ్ పట్టి సూచించిన రుసుమును చెల్లించి పొందవచ్చు.

పి. మీ లోను ఖాతాను మీరు తీర్చివేసిన తరువాత మీరు సమర్పించిన డాక్యుమెంటులు/తనఖా పత్రాలు/ఇతర సెక్యూరిటీ/అదనుపు సెక్యూరిటీ పత్రాలు మొదల మీకు 15 రోజులలోపు తిరిగి ఇచ్చేస్తాము. ఒకవేళ ఇతర లోనుకు సంబంధించి రైట్ ఆఫ్ క్లెయిమ్ ఉంటే ఆవిషయాన్ని మీకు నోటిసు ద్వారా తెలియజేసి సదరు లోను పూర్తిగా తీరిపోయే వరకు మీపత్రాలను తిరిగి ఇవ్వము.

క్యా. ఒకవేళ ఏ కారణము చేతనైనా మీ లోను/అప్పు తీరిపోయాక కూడా మీ పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వటములో జాగు జరిగితే మీకు తగు నష్టపరిహారము చెల్లిస్తాము.

ఆర్. ఒకవేళ మీరిచ్చిన లోను డాక్యుమెంటులు ఇతర ధృవీకరణ పత్రాలు మా వద్ద పోయివుంటే దానికి మీకు తగు నష్టపరిహారము చెల్లిస్తాము. అందు నిమిత్తము ఒక సర్టిఫికేట్ మీకిచ్చి నకిలీ పత్రాలను మీరు పొందుటకు సహకరిస్తాము.

ఎస్. మీ నుండి గాని లేదా ఇతర బ్యాంక్ నుండి గాని లేదా మరియేయితర ఆర్థిక సంస్థ నుండి గాని మీ లోను ఖాతాను మరొక చోటికి మార్చాలని అభ్యర్థన వస్తే 2 వారాల్లోపు దానిని పరిశీలించి మా నిర్ణయం వెలువర్తిస్తాము.

టి. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుతో ఉన్న మీ ఇంటి అప్పు ఖాతాలకు ముందుగానే కొంత అప్పు చెల్లించినా లేదా పూర్తిగా అప్పును చెల్లించినా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలను/సుంకాలను విధించము.

యు. లోన్ ఏదైనా సబ్సిడీ స్కీమ్స్ లేదా సబ్‌వెన్షన్ స్కీమ్ ప్రకారం కవర్ అయితే గణక మెము మీకు ఇలాంటి స్కీమ్ యొక్క అంశాలని వివరిస్తాం మరియు ఏదైనా అవసరమైనతే మీరు పూర్తిచేయాల్సి ఉంటుంది.

8.1.3 గ్యారంటీ

ఎ. మీ అప్పు నిమిత్తము/గ్యారంటీ నిమిత్తము మీరు మూడవ వ్యక్తిని నియమించుటకు మా అనుమతి కోరితే మేము మీ అనుమతితో సదరు వ్యక్తులకు/అతని న్యాయ సలహాదారునకు నమ్మకమైన మీ ఆర్థిక సమాచారాన్ని అందిస్తాము.

- బి. అంతే కాక మేము
- i. మీ గ్యారంటీకు మీ అప్పు నిమిత్తమై వర్తించే షరతులు నియమ నిబంధనలు వారి జవాబుదారీతనము మొఠావి వివరాలను తెల్పి అవసరమైనచోట వారి సంతకాలను తీసుకోవాలి. ఇందు నిమిత్తము వారు వారి న్యాయ సలహాదారుని సలహాకూ తీసుకోవచ్చును.
 - ii. అలాగే వారు/వారి ఆస్తి గ్యారంటీ కింద ఉన్నందున ప్రధాన అప్పునకు వారు/వారి ఆస్తి కూడా బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందన్న విషయాన్ని కూడా వివరిస్తాము.
 - iii. వారి బాధ్యతలు అప్పులు మొఠావి వారికి వివరిస్తాము.
 - iv. మీరు తీసికొన్న అప్పు తాలూకు వివరాలు, లోను యొక్క నియమ నిబంధనలను వివరిస్తాము. అన్ని వివరాలు (లోన్ అగ్రిమెంట్) కల్గిన కాగితాలను/డాక్యుమెంట్ కాపీని ఉచితముగా గ్యారంటీకు ఇస్తాము.
- సి) ఒకవేళ మీరు ఒక లోను నిమిత్తము గ్యారంటీగా నిలవాలంటే మేము మీకు ఇలా చెబుతాము:
- i. మీరు అప్పుకు గ్యారంటీ
 - ii. బ్యాంకు అప్పు మొత్తానికి మీరే జవాబుదారీ
 - iii. అవసరమైనపుడు అప్పు తీర్చమని మిమ్ములను తీర్చమని
 - iv. మీరు గ్యారంటీ ఉన్న అప్పు తీరకపోతే బ్యాంక్ లో మీ ఇతర ఖాతాల్లో జమైఉన్న డబ్బు మీద మాకున్న అధికారము.
 - v. గ్యారంటీగా మీ బాధ్యత అనుకున్న, పరిమిత మొత్తానికి వర్తించినా లేక అపరిమిత మొత్తానికి వర్తించినా సరే.
 - vi. ఏయే సమయము/పరిస్థితులలో మీరు గ్యారంటీ బాధ్యత నుండి విముక్తి చెందుతారో తెలిపే విధానము.
 - vii. మీరు గ్యారంటీ ఉన్న ఖాతా దారుని మంచి చెడు ఆర్థిక పరిస్థితుల మార్పులు.
- డి. ఒప్పందము ప్రకారము అప్పు తీరకపోగానే మీరు ఇచ్చిన డాక్యుమెంటులు తనఖాగా పెట్టిన ఆస్తి పత్రాలు (టైటిల్ డీడ్స్) మొఠావి మీకు 15 రోజులలోగా ఇచ్చేస్తాము.
- ఇ. ఒకవేళ అప్పు తీరిపోయిన 15 రోజులలోపు మీ కాగితాలను/దస్త్రాలను మేము తిరిగి ఇవ్వలేకపోతే మీకు నష్టపరిహారాన్ని చెల్లిస్తాము.

ఎఫ్. ఒకవేళ మీరు గ్యారంటీ క్రింద ఇచ్చిన పత్రాలు మా వద్ద నుండి షాతే మీకు నష్టపరిహారము మరియు సర్టిఫికెట్లు ఇచ్చి నకిలీ పత్రాలను పొందటానికి మీకు సహకరిస్తాము.

8.14 సెక్యూరిటీ ట్రైజేషన్, ఎస్సెట్ రికన్‌స్ట్రక్షన్ మరియు సెక్యూరిటీ ఇంట్రెస్ట్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ (సిఇఆర్ఎస్ఏబి)

మీరు ఒకవేళ మీ ఋణ నిమిత్తము ఇమ్మూవబుల్ (కదలని) ప్రావర్టీని (ఆస్తిని) ప్రధాన లేక అదనపు సెక్యూరిటీ క్రింద తనఖా పెడితే మీకు మా సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ పనితనము గురించి వివరిస్తాము. అట్లు తనఖా పెట్టిన ఆస్తుల రికార్డులను ఋణదాత మరియు/లేక ఆస్తి వ్యవహారాలతో సంబంధం కలిగి ఉన్న ఎవరైనా తనిఖీ చేయవచ్చు.

8.15 బాకీల సెటిల్మెంట్

- ఎ. ఒకవేళ మీకరు మీ చెల్లింపులను సకాలంలో చెల్లించలేని ఎడల మాకు ఆ విషయాన్ని తెల్లాలి.
- బి. మా నియమ నిబంధనలకు ఇతర పరిపాలన నియమాలకు కట్టుబడి ఒకవేళ మీకేదైనా నిజమైన ఆర్థిక ఇబ్బందులు ఉండినచో వాటిని అర్థం చేసికొని మీపై దయతో వ్యవహరిస్తాము.
- సి. మీ ఆర్థిక ఇబ్బందులను అధిక మించటానికి మీకు మాశక్తికొలది సహకరిస్తాము.
- డి. ఒకవేళ ఒకేసారి పరిష్కారం (ఓ.టి.ఎస్.) క్రింద మీ చెల్లింపునకు ప్రతిపాదన తెల్పితే దాని వివరాలు తెలియజేస్తాము.
- ఇ. ఈ ఓ.టి.ఎస్. పథకము మీకు వర్తింపజేసినచో దాని అమలుకొరకు అనుసరించవలసిన నియమ నిబంధనలను వివరముగా వ్రాతపూర్వకముగా తెల్పుతాము.
- ఎఫ్. ఒకవేళ ఓ.టి.ఎస్. ద్వారా మీ చెల్లింపు ఖాతా పరిష్కారమైతే దాని పర్యవసనాలను మీకు వివరించి మీ ఆర్థిక స్థితిగతులను/ఋణ చరిత్రను సి.ఐ.సి. వారికి నివేదిస్తాము.

8.16 లోనుల సెక్యూరిటీ ట్రైజేషన్

- ఎ. మేము ఒకవేళ మీ అప్పును/కార్డు మీది బాకీని సెక్యూరిటీ ట్రైజేషన్ (వేరే సంస్థకు అమ్మకము) చేస్తే ఆ సంస్థ పేరును మీరు చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివరాలు మీ అప్పలను కొన్ని సంస్థ చిరునామా మొఠబ వివరాలను మీకు తెలియజేస్తాము. సాధారణముగా నాసిరకం ఖాతాలను మాత్రమే ఎస్సెట్మెంట్ల ద్వారా ఆస్తి పునర్ నిర్మాణ కంపెనీలకు ఇవ్వటం జరుగుతుంది. కాంప్రమైజ్ ద్వారా అప్పు పరిష్కారమైన ఖాతాల విషయంలో ఏ.ఆర్.సి లకు అప్లై చేయటము జరుగదు.
- బి. అలాగే ఇతర సంస్థలకు బదిలీ అయిన మీ అప్పలను మరియు కార్డు మీది బాకీలను భవిష్యత్తులో మీరే నేరుగా ఆసంస్థకు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

- సి. మీ అప్పలను మదిలీ చేసుకొన్న కొత్త సంస్థ మీ ఋణ వివరాలను సి.ఐ.సి కి తెలియజేస్తుంది.
- డి. ఒకవేళ మీకు మీ అప్పలను బదిలీ చేసిన కొత్త సంస్థతో ఏదైనా ఇబ్బందులు ఎదురైతే దానిని పరిష్కరించేందుకు మేము సహకరించగలము.
- ఇ. మీ రుణం / బకాయిలు మా ద్వారా బదిలీ చేసిన ఎంటిటీకి వ్యతిరేకంగా ఉన్న అన్ని ఫిర్యాదుల కోసం, మేము రిజల్యూషన్ కోసం నోడల్ అధికారిగానే కొనసాగుతాం. ఈ ఫిర్యాదులను వారు మాకు వ్యతిరేకంగా ఉన్నారని, తక్షణమే పరిష్కరించబడతారని మేము నిర్ధారించాం.

8.17 ఎలక్ట్రానిక్ మరియు డిజిటల్ బ్యాంకింగ్

8.17.1 ఇంటర్నెట్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్

మీరు మీ లావాదేవీలను ఇంటర్నెట్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా చక్కగా జరుపుకొనుటకు మేము తగు విధమైన రక్షణ చర్యలు చేపట్టినాము, వాటిని క్రమబద్ధంగా నవీకరిస్తాం.

- ఎ. అనవసర లావాదేవీల నుండి తలెత్తే బాధ్యతల నుండి రిస్కులను తగ్గించడానికి మరియు కస్టమర్లని రక్షించడానికి మేము బలమైన, డైనమిక్ మోస నివారణ, గుర్తింపు యంత్రాంగాన్ని అమలు చేస్తాం.
- బి. ఇందు నిమిత్తము మా ఇంటర్నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థను పట్టిషముగా భద్రపరుస్తూ ఉంటాము. అవసరమైన రక్షణ చర్యలను తీసుకుంటాము.
 - i. మా వెబ్సైట్లో సంబంధిత వివరాలని ప్రదర్శిస్తుంటాం
 - ii. ఏబీఎమ్లు మరియు బ్రాంచుల వద్ద కస్టమర్ టచ్ పాయింట్ల వివరాలని ప్రదర్శిస్తాం.
 - iii. విద్యా సంబంధిత ఈమెయిల్స్
- సి. మీరు ఇంటర్నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవలను పొందడానికి, సేవలకు సంబంధించిన వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులని మీకు తెలియపరుస్తాం. అన్ని ఇంటర్నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సంబంధిత సేవలు మరియు అనుబంధిత ఆరోపణలు, ఏమైనా ఉంటే, మా వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి, మీకు అందుబాటులో ఉంటాయి.
- డి. మోసం, స్కామ్ లేదా అసాధికారికమైన లావాదేవీల నుండి కంప్యూటర్ / మొబైల్ హ్యాండ్ సెట్ని ఉపయోగిస్తున్నప్పుడు మీరు మీ ఆన్లైన్ సమాచారాన్ని కాపాడుకునేందుకు, మిమ్మల్ని రక్షించడానికి అవసరమైన సమాచారాన్ని ఎక్కడ కనుగొనాలో కూడా మీకు తెలియజేస్తాం, ఈ సమాచారం ఎప్పటికప్పుడు అప్డేట్ అవుతుంది.
- ఇ. మేము చాలినంత అధికారిక ప్రక్రియ కొరకు ఆర్థిక లావాదేవీలు, సమయానుసారంగా పేర్కొన్న విధానాన్ని అనుసరిస్తాం

- ఎఫ్. మేము మీకు ఎస్ఎమ్ఎస్/ ఆన్లైన్ ఈమెయిల్ అలర్ట్స్ అన్ని రకాల లావాదేవీలకు సంబంధించిన సామ్మూ, మీచే తీసుకోబడుతుంది. ఈ అలర్ట్స్ మీరు మా వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకున్న చోటికి పంపబడతాయి.
- జి. మీ అదనపు కారకమైన ఆథోరైజేషన్/ వాలిడేషన్ ఆధారిత వివరాలు కార్డ్స్పై కనిపించేవి, అన్ని ఆన్లైన్ కార్డ్తో పాటు ఐవిఆర్ లావాదేవీలు కూడా కనబడవు.
- హెచ్. మేము మీకు ఎస్ఎమ్ఎస్/ ఈమెయిల్ పేయిలందరికీ/ బిల్లర్ రిజిస్ట్రేషన్ నెట్ బ్యాంకింగ్ నెట్బ్యాంకింగ్పై చేయచ్చు
- ఐ. ఒకవేళ లావాదేవీ, లావాదేవీల విధానం, లావాదేవీల సంఖ్య మరియు లావాదేవీల ఎలక్ట్రానిక్ రీతులకు లబ్ధిదాల కోసం మీ రోజువారీ మూలదనాన్ని ఫిక్సింగ్ చేసే సపాయాన్ని అందించినట్లయితే, మీ ఎంపికల మార్చిన సందర్భంలో మాకు అదనపు అధికారం అవసరమవుతుంది. ఎంపికలో మార్పు కోసం అభ్యర్థన అంకున్నప్పుడు మేము మీకు హెచ్చరిక పంపుతాము.
- జె. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవ నెట్వర్క్ స్వతంత్రంగా ఉంది, అనగా ఆపరేటర్లకు ఏ నెట్వర్క్ యొక్క మొబైల్ ఫ్లగ్ కలిగి ఉన్న ఖాతాదారులైనా ఒకే బ్యాంక్ లేదా ఇతర బ్యాంక్లో ఏ ఇతర ఖాతాకు ఒక బ్యాంక్ ఖాతా నుండి బదిలీ చేయవచ్చు.
- కె. మీరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవలని ఎంపిక చేస్తే, సేవ కోసం మీ రిజిస్ట్రేషన్కు ముందు, మీకు తెలియపరుస్తాం :
- i. యూజర్ ప్రమాణీకరణ కోసం మేము అనుసరించే భద్రతా విధానం;
 - ii. వినయోగదారులు నమోదు మరియు సేవల సక్రియం చేసుకునే మధ్య సమయం;
 - iii. ఉపసంహరణ చెల్లింపు సూచనలు మరియు అంగకారం కోసం నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఏదైనా ఉంటే.
- ఎల్. మీ ఏబిఎంలు, వెబ్సైట్లు, థాన్ బ్యాంకింగ్, ఐ.వి.ఆర్, ఎస్ఎంఎస్ మొదలైన బహుళ ఛానల్స్ ద్వారా మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవల నమోదు కోసం దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు. దీనికోసం మీ బ్రాంచ్ కి వెళ్ళనక్కర్లేదు.
- ఎమ్. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ పూర్తిగా తక్షణమే ఉంటాయి మరియు తామా చేయలేకపోతాయి. ఆ విధంగా చెల్లింపు అధికారాల ఆపడానికి చాలా పరిమితంగా ఉంటాయి.
- ఎన్. మీరు ఏ సమయంలోనైనా ఇంటర్నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవలని నిలిపివేయచ్చు. అయితే, మీరు మీ నిర్ణయం గురించి మాకు తెలియజేయాలి , అవసరమైన ఫార్మాలిటీలని పూర్తి చేయాల్సిన అవసరం ఉంది.

- ఓ. వ్యక్తిగతంగా మీకు జారీ చేయని పాస్‌వర్డ్ లేదా భద్రతా సమాచారం గురించి ఏవైనా వివాదాల్లో, మీ సరైన రిజిస్టర్ చేసిన చిరునామాకు మీ అందించిన రుజువుగా మేము అందించిన రజువుపై ఆధారపడము.
- పి. మీకు కావలసినంత మరియు సాధారణ జాగ్రత్త తీసుకోవడం వరకూ ఆన్‌లైన్ బ్యాంకింగ్ సురక్షితమైనది మరియు సౌకర్యవంతంగా ఉంటుంది. దయచేసి క్రింద ఇచ్చిన సలహా పాటించండి:
- i. మా రక్షిత ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్‌ని చూడండి. మరొక సైట్ లేదా ఇ-మెయిల్ నుండి ఒక లింక్ ద్వారా సైట్‌ని ప్రాప్యత చేయనీయకుండా మరియు స్కాఫ్ వెబ్‌సైట్‌ని నివారించడానికి ప్రదర్శించబడే డోమైన్ పేరుని ధృవీకరించండి.
 - ii. మీ సెషన్ పూర్తయినప్పుడు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ నుండి లాగ్ అవుట్ అవ్వండి. సెషన్ మూసివేయడానికి లాగ్ అవుట్ చేయడానికి 'లాగ్ అవుట్' బటన్‌ని ఉపయోగించండి. లాగ్ ఆఫ్ అవ్వడానికి కేవలం విండోని మూసివేయవద్దు.
 - iii. ఉపయోగించనప్పుడు మీ పిసి నుండి లాగ్ ఆఫ్ అవ్వండి.
 - iv. విమానాశ్రయాల, రైల్వే స్టేషన్లు, సైబర్ కేఫ్‌లు లేదా ఇతర పబ్లిక్ నెట్వర్క్ / వై-ఫై మొదలైన అరక్షిత నెట్‌వర్క్‌లలో ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్‌ని ఉపయోగించడం మానుకోండి.
 - v. మీ బ్రౌజర్ యొక్క ఇటీవల వర్షన్ (ఇంటర్నెట్ ఎక్స్‌ప్లొరర్, ల్ క్రోమ్, మొదలైనవి) తో మీ కంప్యూటర్ / లాప్‌టాప్‌ని నవీకరించుకోండి.
 - vi. హాకర్స్, వైరస్ దాడులకు లేదా ఏదైనా హానికరమైన ప్రోగ్రామ్‌కు వ్యతిరేకంగా రక్షించడానికి భద్రతా కార్యక్రమాన్ని ఇన్‌స్టాల్ చేయండి. క్రమం తప్పకుండా మీ భద్రతా కార్యక్రమం లేదా యాంటీవైరస్ తో నవీకరించండి.
 - vii. మీ డివైజ్ / ల్యాప్‌టాప్ / మొబైల్ మొదలైన వాటిని బయటి నుండి దాని కంటెంట్ రక్షించడానికి తగిన ఫైర్‌వాల్‌ని ఇన్‌స్టాల్ చేయండి.
 - viii. మీ ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్ 'ఫైల్ మరియు ప్రింటింగ్ షేరింగ్' లక్షణాన్ని నిలిపివేయండి.
 - ix. ఎలక్ట్రానిక్ ఫైనాన్షియల్ బ్రాన్జ్‌కస్/ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ చేసేటప్పుడు వర్చువల్ కీపాడ్‌ని వాడండి,
- క్యా. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని మీరు బాధ్యతతో వినియోగించుకుంటున్నప్పటికీ ఒకవేళ మొబైల్ బ్యాంకింగ్ మరియు ఇతర సామాజిక మాధ్యమాల ద్వారా బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరుపుకోవాలంటే, మీరు మీ పరికరానికి ఈ క్రింది అదనపు రక్షణ చర్యలు తీసుకోవాలి.
- i. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ వాడకము కొరకు లాగ్-ఇన్ చేసి ఉన్న మొబైల్ పరికరాన్ని అలాగే వలి వెళ్ళకోడదు.

- ii. మీ పరికరం ద్వారా గుర్తింపులను వ్యక్తులు ఏవిధమైన లావాదేవీలు జరపకుండా ఉండేందుకు మీరు మీ మొబైల్ పరికరాన్ని లాక్ చేసుకోవాలి.
 - iii. ఒకవేళ మీ మొబైల్ పరికరము ఖోయినా లేదా ఎవరైనా దొంగిలించినా అది మాడు వెంటనే తెలియజేయాలి.
 - iv. మీ మొబైల్లో ఇటీవల భద్రతా ప్యాచులు అందుబాటులో ఉన్నాయని నిర్ధారించడానికి మీ మొబైల్ ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్ని నవీకరించండి.
 - v. అధికార డీలర్ నుండి మీ మొబైల్ ఫోన్ కొనుగోలు చేయండి.
 - vi. మా మొబైల్లో డాన్లోడ్ చేసిన అన్ని అనువర్తనాల ప్రామాణికత తనిఖీ చేయడానికి నిర్ధారించండి. అవిశ్వాస మూలాల నుండి అనువర్తనాలని డాన్లోడ్ చేయవద్దు.
- ఆర్. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ దరఖాస్తు మీ ఉపయోగించిన తర్వాత ఒకసారి లాక్ అవుట్ చేయండి. క్రమం తప్పకుండా మీ ఖాతా మరియు లావాదేవీ చరిత్ర తనిఖీ చేయండి.
- ఎస్. మీ ఇంటర్నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ భద్రతా సమాచారాన్ని భాగస్వామ్యం చేయవద్దు లేదా ఏ ఇ-మెయిల్ (మీ బ్యాంకు నుండి పంపబడినట్లు కనబడినప్పటికీ) ప్రతిస్పందనగా మీ పాస్వర్డ్ బహిష్కరణం చేయవద్దు. మాకు దర్యాప్తు కోసం మాకు తెలియజేయండి. మీ ఆన్లైన్ బ్యాంకింగ్ లేదా చెల్లింపు కార్డ్ పిన్ లేదా మీ పాస్వర్డ్ సమాచారం బహిష్కరణం చేయమని మేము మిమ్మల్ని సంప్రదించము.
- టి. బ్యాంకింగ్ ombudsman (BO) పథకం కింద మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యం నుండి ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యల గురించి వినియోగదారుడు ఫిర్యాదు చేయచ్చు.

8.17.2.1 పిన్స్ మరియు పాస్వర్డ్లు

- ఎ. ప్రమాణపత్రం సమయంలో వినియోగదారుడి గుర్తింపు ధృవీకరించడానికి ఉపయోగించే అక్షరాల యొక్క స్ట్రీంగ్ ఒక పాస్వర్డ్. పాస్ వర్డ్ అనేది ముఖ్యమైనది, తద్వారా సున్నితమైన సమాచారం లేదా క్లిష్టమైన సమాచారం తప్ప, చేతుల్లోకి వెళ్ళదు.
- బి. మీ భద్రత కోసం వారి గోప్యత మరియు భద్రత నిర్ధారించడానికి స్ట్రాబ్జ్ మరియు పాస్ వర్డ్ కి పిన్స్ మరియు సంబంధించిన తరం, నిల్వ మరియు టెర్మినల్ భద్రతా పద్ధతులకు మేము అంతర్జాతీయంగా అంగీకరించిన ప్రమాణాలకు అణగారినట్లుగా ఉంటాయి.
- సి. మేము మీ రికార్డును కలిగి ఉన్న చిరునామాలో లేదా రైంపు పొందిన తర్వాత మా శాఖలో నమోదు చేసిన చిరునామాలో మీ పిన్ ఒక మూసివేసిన కవర్లో బట్టాడా చేస్తాము. మీ కూడా మీ సౌలభ్యంతో, పిన్ ఆన్ లైన్ / ఐ.వి.ఆర్.ఎస్ ద్వారా లేదా ఎటిఎం ద్వారా ఉత్పత్తి చెయ్యవచ్చు.

- డి. మేము మీ ఇటీవలి సంప్రదింపు వివరాల (మొబైల్ నంబర్, ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ల్యాండ్లైన్ నంబర్) బ్యాంక్ రిజిస్టర్ చేసి అప్డేట్ చేస్తామని మేము ధృవీకరిస్తాము.
- ఇ.. మీ ఖాతా కాపాడడానికి, మీ పిన్ / పాస్ వర్డ్స్ని స్ట్రాంగ్ అయినది ఎంచుకోవాలి, ఎప్పటికప్పుడు మారుస్తూ ఉండాలి.

8.17.2.2 మీ పిన్ లేదా పాస్ వర్డ్స్ని కాపాడానికి ఈ కింది సురక్షిత పద్ధతులని/ జాగ్రత్తలని పాటించండి

పిన్/పాస్ వర్డ్స్ని సృష్టించడానికి

- ఎ. స్ట్రాంగ్ పాస్ వర్డ్స్ని సృష్టించడానికి ఈ కింది సూచనలని అనుసరించాలి :
- సులభంగా గుర్తించగల ప్రసిద్ధ పేర్లని ఉపయోగించవద్దు (సొంత, భార్య, పిల్ల, తల్లిదండ్రు, పెంపుడు జంతువు, మొదలైనవి)
 - మీ గురించి సాధారణంగా తెలిసిన వాస్తవాల ఉపయోగించడం మానివేయండి (హాబీలు, పుట్టినరోజు, అభిమాన క్రీడలు మొదలైనవి)
 - సాఫ్ట్ వేర్ త్రోగ్రామ్ల సంభాష్య పదాల కోసం వెతకవచ్చు మరియు పాస్ వర్డ్ అంచనా వేయడం వలన నిఘంటువులోని పదాల ఉపయోగించవద్దు. బదులుగా నిఘంటువు దాడి నిరోధించడానికి తప్పకుండా పదాలని మిళితం చేయవచ్చు.
 - కనీసం 6 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ అక్షరాల ఉపయోగించండి. పాస్ వర్డ్ లో ఉన్న మరియు అక్షరాలు ఉంటే, మరియు సురక్షితం
 - ఒక వ్యక్తి / సాఫ్ట్ వేర్ త్రోగ్రామ్ మీ పాస్ వర్డ్స్ని అంచనా వేయడం కష్టతరం చేయడానికి అక్షరాలు మరియు సంఖ్యల కలయిక ఉపయోగించండి
 - పాస్ వర్డ్ మరియు క్లిష్టంగా చేయడానికి ప్రత్యేక అక్షరాలని (@, #, %, \$, మొదలైనవి)
 - అప్పర్ మరియు లోవర్ కేస్ అక్షరాలని మరియు భద్రత గల పాస్ వర్డ్ కోసం ఉపయోగించండి.

బి. పిన్స్ని పొందించడానికి క్రింది వాటిని ఉపయోగించవద్దు:

- పుట్టిన తేదీ, నెల లేదా సంవత్సరాలు
- వరుస సంఖ్య (ఉదా. 3456);
- సులభంగా ఊహించగలిగే సంఖ్య కలయిక (ఉదా. 1111);
- మీ టెలిఫోన్ నంబర్ యొక్క భాగాలు;

- మీ కార్డ్‌లో ఏదైనా ముద్రించిన క్రమంలో సంఖ్యల సంఖ్య;
- ఇతరులు సులభంగా యాక్సెస్ చేయగల వ్యక్తిగత డేటా (ఉదా. డ్రైవింగ్ లైసెన్స్, మీ వాహనం సంఖ్య లేదా ఇతర సంబంధిత మితో లభంగా కనెక్ట్ చేయబడతాయి)

***ఇది కేవలం సచిత్ర మరియు సంపూర్ణ జాబితా కాదు.**

మీ ఖాతాలో అనధికార లావాదేవీల నివారించడానికి జాగ్రత్తలు:

చేయకూడనివి:

- మీ కార్డ్, పిన్, పాస్వర్డ్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని ఎవరైనా ఉపయోగించడానికి అనుమతించద్దు.
- మీ పిన్, పాస్ వర్డ్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని వ్రాయండి లేదా రికార్డ్ చేయండి.
- మీ బ్రౌజర్లలో (ఇంటర్నెట్ ఎక్స్‌ప్లోరర్, లోక్‌సోమ్, ఫైర్‌ఫాక్స్, మొదలైనవి) లేదా ఇ-కామర్స్ పై లేదా మొబైల్ ఛాట్ సెట్లో మీ పాస్ వర్డ్ భద్రపరచండి.
- మీ ఫోన్లో మీ మొబైల్ బ్యాంకింగ్ లాగిన్ మరియు పాస్ వర్డ్ సేవ చేయండి
- మీ ఖాతా వివరాల, పాస్ వర్డ్ / పిన్ / ఓటిపి లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని ఎవరికైనా ఇవ్వండి, బ్యాంకు యొక్క అధికార ప్రతినిధిగా చెప్పకునే వారితో సహా.
- మీ బ్యాంక్ ఖాతా ఆధారాల కోడ్ ఏ కమ్యూనికేషన్ ప్రతిస్పందించండి (ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ పాస్వర్డ్, ఎటిఎమ్ పిన్, కార్డ్ గడువు తేదీ మొదలైనవి)
- ఏ సందేశాన్ని సాకర్యం నిలిపివేయాలని బెదిరింది లేదా ఉత్తేజకరమైన ఆఫర్ చేసి లేదా ఏదైనా ఇతర కారణాన్ని పేర్కొన్నప్పటికీ, ప్రతిస్పందించండి. అక్షరా, ఇ-మెయిల్, మొబైల్ ఫోన్, SMS మొదలైనవాటి ద్వారా అవంటి అన్ని సమాచారాల విస్తరించాలి.
- కొన్ని విదేశీ సంస్థ / వ్యక్తులచే విదేశాల నుంచి విపరీతమైన ని / లాటరీ విజయాలు / చౌకగా నిలవ చెల్లింపులకు డబ్బు పడటం. వీటిలో భారతీయ నివాసి అలాంటి సంస్థ / వ్యక్తుల ప్రతినిధిగా వ్యవహరించాలి
- ఈ సందేశ తరగా మీ యూజర్ పే, పాస్ వర్డ్ లేదా క్రెడిట్ క్లా సమాచారం వంటి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అందించేలా మిమ్మల్ని మోసగించడానికి పొందించిన కొన్ని వెబ్సైట్లకు దరృకత్వం వహించే స్నేహితుడు, బ్యాంకు లేదా ఇతర చట్టబద్ధమైన మూలం నుండి కనిపిస్తాయి.
- ఏదైనా అమానాస్యద ఇ-మెయిల్ / SMS లలో లింకు క్లిక్ చేయండి మరియు మూలం ఇ-మెయిల్ / SMS నమ్మితే తప్ప మీ సమాచారాన్ని అందించవద్దు.



- మీ PC ఒక పిసి / మొబైల్ హ్యాండ్సెట్లో ఎంటర్ చేసి, మీ అఖీకల వద్ద లేదా Points of Sale (POS) కౌంటర్లలో మీ కార్డ్ ఉపయోగించినప్పుడు PIN డడానికి ఎవ్వ అమతిం.

ఎల్లప్పుడూ:

- మీ పిన్ / పాస్ వర్డ్ రెగ్యులర్ వ్యవధిలో మార్చండి - ప్రతి 3 0ండి 6 నెలల వరకు. మీ ముపటి పాస్వర్డ్ పునరావృతం చేయవద్దు
- మీ పిన్, పాస్ వర్డ్ మరియు ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని కొని, మీ అంకున్న లిఖిత కమ్యూనికేషన్ ఏదైనా ఉంటే, నాశనం చేయాలి.
- మీ వ్యక్తిగత భద్రత మరియు మీ పిన్, పాస్వర్డ్ మరియు ఇతర భద్రతా సమాచార రహస్య అన్ని సమయాల్లో మీ కార్డ్ని రక్షితంగా ఉంచడానికి సహకమైన చర్య తీసుకోండి.
- వేర్వేరు కార్డ్ లేదా పరికరాల కోసం వేర్వే పిన్స్ లేదా పాస్ వర్డ్ ఉపయోగించండి
- మీ కంప్యూటర్ / ల్యాప్టాప్ / మొబైల్ కోసం మీ కంప్యూటర్ / ల్యాప్టాప్ / మొబైల్ కోసం ఒక పవర్ ఆన్ / యాక్సెస్ పాస్ వర్డ్ ఉపయోగించండి మరియు మీ కంప్యూటర్లో ల్యాప్టాప్ / మొబైల్లో ఒక స్క్రీన్సేవర్ పాస్ వర్డ్ ఉపయోగించండి, తద్వారా మీ సమ్మతి లేకుండా ఎవ దాన్ని ఉపయోగించలే.

మీ ఇ-మెయిల్ లేదా మొబైల్ నంబర్ మార్చిన వెంటనే మీ బ్యాంకు (బ్యాంకు లేదా అధికారం ఛానల్ యొక్క అధికారిక అధికాల ద్వారా) తెలియజేయండి.

8.17.3 ఏ.టి.ఎం./డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డులు

- ఎ. మీ ఎంకున్న ఖాతా రకంతో సాధారణంగా ఇది జారీ అయినట్లయితే మేము మీకు ATM / డెబిట్ కార్డ్ని అందిస్తాము.
- బి. కొత్త కార్డ్లు / ప్రత్యామ్నాయం కార్డ్ (డెబిట్ మరియు క్రెడిట్ కార్డ్) ముఖ్యంగా EMV చిప్ మరియు పిన్ ఎనేల్ కార్డ్ మాత్రమే. మీ కావాలకుంటే కార్డ్ ఆమోదించడానికి తీరస్కరించవచ్చు.
- సి. కార్డ్లని మీకు వ్యక్తిగతంగా పంపిణీ చే స్తున్నప్పుడు, కార్డ్ పంపిణీ చేయడానికి ముం మేము గుర్తింపు గురించి సంతృప్తి చెందాము.
- డి. వివరణాత్మక నిబంధన మరియు షర, మీ కార్డ్ మీ కార్డ్ కోల్పోయినప్పుడు / ల్యూనియోగం మరియు మీ కార్డ్ వాడకంతో ఇతర సంబంధిత సమాచారంతో మీ మొదటి కార్డ్తో పాగా మీ బాధ్యత వహించగల మీ ఖాతాలో నష్టా అందించే సేవ మార్గదర్శి / సమస్యలని క్లెయిమ్ మేము పంపుతాము.
- ఇ. మీ కార్డ్ ప్రాప్యత చేయగల మీ ఖాతాలలో ఏవో మీకు తెలియజేస్తాము. మీకు జారీ చేయబడిన

కార్డ్ ఒకటి కంటే ఎక్కువ పని కలిగి ఉందో లేదో కూడా మీకు తెలియజేస్తాము మరియు అలా అయితే, ఆ వి ఏమి ఉన్నాయి.

ఎఫ్. మేము POS కౌంటర్లలో, అఖీక మరియు ఫారెన్స్ లావాదేవీలలో వర్తించే ప్రస్తుత లావాదేవీ పరిమితుల గురించి మీకు సలహా ఇస్తాము.

జి. మీ క్లాకు వర్తించే ఫీజు మరియు ఛార్జీల రిచి మేము మీకు సలహా ఇస్తాము.

హెచ్. దయచేసి క్రింది ప్రమాణాల తీకోవడం ద్వారా మీ క్లా కాపాడుకోండి:

- మీ అందుకున్న వెంటనే మీ క్లాపై సంతకం చేయండి
- మీ కార్డ్ గమనింపబడని (ఒక వాలెట్ / పర్స్ లో) లేదా ఒక ప్రదేశంలో
- ఎవరికైనా మీ కార్డ్ ఇవ్వ లేదా మర్చంట్ ఎస్టేబ్ లలో (ఉదా: రెస్టారెంట్లు, పెట్రోల్ పంపు, మొదలైనవి)
- ఎల్లప్పుడూ ఉపయోగించిన తర్వాత మీ కార్డ్ తిరిగి తీసుకోవాలని గుర్తుంచుకోండి
- మీ మీ చినామా డాక్యుమెంటరీ రుజువుతో మార్కెట్లయితే మాకు తెలియజేయండి, అందువల్ల అవసరమైన ప్రత్యామ్నాయ కార్డ్ మీ సరైన చినామాకు పంపబడుంది.
- వివాదాస్పద / విఫలమైన అఖీకలావాదేవీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు, కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంకుతో (అధికారిక అధికారి లేదా ఛానెల్ ద్వారా) సమర్పించబడాలి.

8.17.4.1 నష్టము: దొంగతనము లేక వివాదగ్రస్త లావాదేవీల గురించి తెలుసుట

ఎ. మీ కార్డును షోగోట్టుకున్నా/దొంగిలించబడ్డా/లేక ఇతరులవరైనా వాడినా, మీరు మాకు ఏవిధముగా ఫిర్యాదు చేయాలో వివరిస్తాము.

బి. నియమ - నిబంధనల్లో కార్డును షోగోట్టుకొనుట/దొంగిలించబడుట/పి.ఐ.ఎస్ మరియు పాస్వర్డ్లను ఇతరులకు తెలిపినందున మీకు కలిగే నష్టాలకు మీరు ఎంతవరకు బాధ్యులో వివరిస్తాము.

సి. మీ పి.ఐ.ఎస్/పాస్వర్డ్/కార్డులు దొంగిలించబడినచో లేక దొంగతనముగా వాడబడినచో మీరు ఎవరికి ఆ విషయాన్ని ఫిర్యాదు చేయాలో వారి టెలిఫోన్ నెంబర్ మరియు ఈ-మైల్ నెంబర్ ఇస్తాము.

డి. 24x7 ఆధారంగా అసభికార లావాదేవీని నివేదించడానికి మేము బహుళ ఛానెల్ల అందిస్తాము. ఈ ఛానెల్స్ ఎస్ఎంఎస్, ఇ-మెయిల్, ఐవీఆర్, వెబ్సైట్, మొదలైనవి. మీ పని చేసే సమయంలో మీ హోమ్ శాఖకు అలాంటి లావాదేవీల నివేదించవచ్చు. ఇంకా, మేము మా ఛానెల్ల వివరాల మీకు అందిస్తాము దీని ద్వారా మీ మీ క్లా బ్లాక్ చేయవచ్చు. క్లా యొక్క ఉపయోగాన్ని నిరోధించినందుకు మేము వెంటనే నిర్ధారణ పంపుతాము.

- ఇ. వీలైతే, SMS కి నిర్దేశించని ప్రయోగ సహాయం కల్పిస్తాము. అయినప్పటికీ మా ఎస్ఎంఎస్ హెచ్చరికలన్నీ వెంటనే మమ్మల్ని సంప్రదించడానికి ప్రత్యామ్నాయ సంఖ్య / మొబైల్ నంబర్ / ఇ-మెయిల్ ఐడిని కలిగి ఉంటాయి.
- ఎఫ్. అసభికార ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల నివేదించడానికి నిర్దిష్ట ఎంపికతో మా వెబ్సైట్ యొక్క హోమ్ పేజీలో, ఫిర్యావ చేయడానికి ఒక ప్రత్యక్ష లింకు మేము ఇస్తాము.
- జి. రిజిస్టర్డ్ ఫిర్యా సంఖ్యతో ఫిర్యాని మీకు తెలియజేయడానికి మీకు ఒక స్పందన (ఆటో ప్రతిస్పందనతో సహా) పంపి నష్టాన్ని / మోసాన్ని నివేదించే వ్యవస్థ మేము అందిస్తాము.
- హచ్. మీ కార్డ్ కోల్పోయిస్తే లేదా దొంగిలించబడిందని లేదా మీ పిన్, పాస్ వర్డ్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని ఎవరో అని వెల్లడించిన వెంటనే మీ వెంటనే మాకు తెలియజేయాలి. మాకు తెలియజెప్పడంలో, దుర్వినియోగాన్ని నిరోధించడానికి తక్షణ చర్య (మీ కార్డ్ నిరోధించడం లేదా PIN రీసెట్ చేయడం వంటివి) తీసుకుంటాము.
- ఐ. మీ కార్డ్ షాయించి లేదా దొంగిలించబడిందని లేదా మీ పిన్ లేదా పాస్వర్డ్ వెల్లడించినదని మీ మాకు బింబిన తర్వాత, ఆ సమయంలో మీ కార్డ్ యొక్క ఏదైనా అసభికార ఉపయోగం కోసం మీ బాధ్యత వహించ.
- జె. అసభికార లావాదేవీల యొక్క మీ ఫిర్యా స్వీకరించినప్పుడు, మీ ఖాతాలో మరింత అసభికారిక లావాదేవీల నివారించడానికి మేము వెంటనే చర్య తీసుకుంటాము.
- కె. అసభికారిక లావాదేవీల వల్ల నష్టాలకు బాధ్యత ఆ సమయంలో అమల్లో ఉన్న నియంత్రికదాని నిబంధనల ఆధారంగా ఉంది.
- ఎల్. మీ మీ క్లా స్వీకరించే ముం మీ నష్టాలకు బాధ్యత వహించ లేదా, వర్తించదగినట్లయితే, మీ పిన్ మరియు పాస్ వర్డ్, మీ మీ ప్రత బినామాకు మాకు తెలియపర్పా.
- ఎమ్. ఫిర్యాల బట్టి మరియు / లేదా కోల్పోయిన / రాజీపడిన క్లా రిషోర్టింగ్ / బ్లాక్ చేయడం కోసం అభీక స్థానాల్లోని అభీక యాజమాన్య బ్యాంకు యొక్క టెలిఫోన్ / టోల్ ఉబిత సంఖ్యల మేము ప్రదర్శిస్తాము. దయచేసి మీ క్లా జారీ చేసే బ్యాంకుకు ఫిర్యాదులని మాత్రమే రిజిస్ట్రేషన్ కోసం సమర్పించండి.
- ఎన్. అభీక ఐడి అన్ని అభీక లలో ప్రదర్శించబడింది. మీ ఒక ఫిర్యాదు / సలహా చేస్తున్నప్పుడు అదే కోట్ ఉండాలి. ఎటిఎమ్ ఫిర్యాల బదిలీ చేయడానికి అభీక ప్రాంగణంలో పత్రా అంబాలో ఉన్నాయి.
- ఓ. నిర్ణీత సమయ పరిధిలో విఫలమైన అభీక లావాదేవీలలో తప్పుగా చెల్లించాల్సి ఉంది. నిర్ణీత సమయ పరిమితిని మించి ఏ ఆలస్యం అయినా, చెల్లింపు 30 రోజుల వ్యవధిలోపు మాకు

దాఖలా చేయబడినట్లుగా (అంటే, అఖీక క్లా జారీ చేసే బ్యాంకు) చెల్లించిన మేము చెల్లించవలసి ఉంటుంది.

పి. వివాదాస్పదమైన అఖీక లావాదేవీల సందర్భంలో, వివాదం పరిష్కారం అయ్యేవరకు మేము సంబంధిత కెమెరా ఫుటేజీ నిపుతాము. అవంటి రికార్డుల యొక్క నిర్దేశిత పరిరక్షణ వ్యవధిలో వివాదం పెరిగినా, అటువంటి ఫుటేజి యాక్సెస్ అందుబాటులో ఉంటుంది.

8.17.4.2 అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలకు సంబంధించి పరిమిత బాధ్యత.

ఎ. మీ అనధికార లావాదేవీ క్రింది ఈవెంట్లలో సంభవించిన జీరో బాధ్యతకు అర్హులు:

- i. మన భాగంలో కంట్రీటరీ మోసం / నిర్లక్ష్యం / లోపం.
- ii. మూడవ పక్ష పాల్పై ఉల్లంఘన వ్యవస్థలో మరెక్కడానూ ఉంది మరియు అనధికారిక లావాదేవీకి సంబంధించి మా నుండి సంభాషణ స్వీకరించడానికి మూడు పని రోజులలో మాకు తెలియజేయండి.

బి. కింది సందర్భాలలో అనధికారిక లావాదేవీ వలన సంభవించే నష్టానికి మీ బాధ్యత వహించాలి:

- i. చెల్లింపు ఆధారాల మీ ఎక్కడ భాగస్వామ్యం చేశారో వంటి మీ నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం జరిగిన సందర్భాల్లో, మీ మాకు అనధికార లావాదేవీని నివేదించే వరకు మొత్తం నష్టాన్ని కలిగి ఉంటా. అనధికార నివేదన తర్వాత సంభవించే ఏదైనా నష్టం లావాదేవీ మాకు ద్వారా భరించవలసి ఉంది.
- ii. అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ బాధ్యత మనతో కాని మీ గానీ ఉండ, అయితే వ్యవస్థలో మరెక్కడా ఉంది మరియు మాకు తెలియజేయడంలో మీ భాగంగా ఆలస్యం (మాకు ండి సంభాషణ స్వీకరించిన నాంచి ఏడు రోజు) అవంటి లావాదేవీకి సంబంధించి మీ లావాదేవీ బాధ్యత, ఆ లావాదేవీ వివకు లేదా పరిమితంగా ఉంది, ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలలో పేర్కొన్న విధంగా, ఇది ఎప్పటికప్పుడు విషయంపై జారీ చేయబడుతుంది.
- iii. ఇంకా, మీ నివేదించిన ఆలస్యం ఏడు రోజు మించి ఉంటే, మీ బాధ్యత పబ్లిక్ డౌమ్మెన్ /మా వెబ్సైట్లో లభించే మా బోర్డ్ ఆమోదం విధానం ప్రకారం నిర్ణయించబడుతుంది. ఖాతాల తెరిచే సమయంలో విషయంపై ఆర్బిఐ సూచనల అసరించి మీ బాధ్యతకు సంబంధించి మా పాలసీ వివరాల మేము అందించాలి. అంశంపై మా పాలసీ రించి వ్యక్తిగతంగా అన్ని వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాము.

8.17.4.3 జీరో బాధ్యత / లిమిటెడ్ బాధ్యత కోసం తిరోగమన కాలక్రమం

మీ ద్వారా నోటిఫికేషన్ చేయబడున్నప్పుడు, మీ ఖాతాకు అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలో పాల్గొన్న మొత్తాన్ని క్రెడిట్ చేస్తాము. బీమా క్లెయిమ్ సెటిల్మెంట్ కోసం, ఏదైనా ఉంటే). క్రెడిట్ అనధికారిక లావాదేవీ తేదీ నాటికి నిర్ణయించిన విలువ.



ఇంకా, మేము వీటిని నిర్ధారిస్తాము:

- i. మీ ఫిర్యాదు పరిష్కారం మరియు బాధ్యత, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి సమయంలో ఏర్పాటు, మా బోర్డ్ ఆమోదం విధానం లో పేర్కొన్న ఉండవచ్చు, కానీ ఫిర్యా అంకున్న తేదీ 90 రోజుల మించకుండా మరియు మీ విషయం మీద ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం భర్తీ చేయబడుంది .
- ii. మేము ఫిర్యా పరిష్కరించలేకపోయాము లేదా మీ బాధ్యత ఎప్పుడైనా 90 రోజుల్లో నిర్ధారించలేకపోవచ్చు, ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం పరిహారం చెల్లించబడుంది; మరియు
- iii. డెడిట్ కార్డ్ / బ్యాంక్ ఖాతా విషయంలో మీకు నష్టాన్ని ఎర్ఠి, మరియు క్రెడిట్ క్లా విషయంలో మీకు అదనపు అదనపు భారం లేదు.

8.17.5 క్రెడిట్ కార్డ్

- a. క్రెడిట్ కార్డ్ కొరకు మీరు ధరఖాస్తు చేసుకొన్నప్పుడు మేము మీకు దానికి సంబంధించిన ఛార్జీలు, వడ్డీ రేటు, బిల్లింగ్ చెల్లింపు విధానము, బాకీల చెల్లింపు ప్రక్రియ, ఆర్థిక పరమైన అంశాలు 'మినిమమ్ అమౌంట్ డ్యూ', కార్డు నవీకరణ, ఖాతా నిలుపుచేసే విధానము ఇండా ఇతర సమాచారాలన్నీ తెలుపుతాము.
- బి. దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయాన అతి ముఖ్య నియమ నిబంబంధనలు కల కాగితపు కాపీని మీకు అందిస్తాము.
 - i. ఫీజు మరియు ఛార్జీ పై మార్కెటింగ్-ఊఖీఇ ల సమయంలో
 - ii. దరఖాస్తు / స్వాగతం కిట్-అన్ని ఊఖీఇ , ఇంటర్-ఎలియా, ★
 - iii. ఫీజు ఛార్జీల మీద క్రెడిట్ కార్డ్ బిల్లింగ్-ఊఖీఇ లపై, పరిమితులని గెయడం.
 - iv. కొనసాగుతున్న ఆధారంగా, నిబంధన మరియు షరతుల మార్పు.

*మూడవ పార్టీ మోసం లేదా మీ మోసంకు మీ ఎంకు దోహదపడనప్పుడు మీ బాధ్యత.

సి. మీ క్రెడిట్ కార్డ్ కోసం దరఖాస్తు చేసుకునేటప్పుడు / దరఖాస్తు చేస్తున్నప్పుడు మా లక్ష్యమైన టర్నోఅరౌండ్ సమయం గురించి మీకు సలహా ఇస్తాము. మేము కార్డ్ ఉత్పత్తులపై వార్షిక ము మరియు వార్షిక ము రేట్లు (అన్ని) కోట్ చేస్తాము (రిటైల్ కొగో కోసం మరియు నగ ముంద్ర కోసం, (వేరే ఉంటే) సమాన ప్రాముఖ్యతతో). అన్ని యొక్క లెక్కింపు వద్దటి, చివరి చెల్లింపు ఛార్జీ మరియు ఆనక్తి లెక్కింపు ఉదాహరణ స్పష్టంగా వివరించబడతాయి. ఈ అంశాలు నెలవారీ ప్రకటనలో పించటానికి అదనంగా స్వాగతం కిట్లో పంపబడతాయి. ప్రతి నెలా కనీస చెల్లింపు మాత్రమే ప్రభావితం చేసే ఒక నోటీ ఫలితంగా ఉంది

మీ అ్యత్తమ బ్యాలెన్సో తత్ఫలితంగా వడ్డీ చెల్లింపుతో తిరిగి చెల్లింపులో నెలవారీ ప్రకటన

అన్నింటిలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి. మేము పేర్కొన్న విధంగా కనీస మొత్తం చెల్లింపు మాత్రమే చెల్లించాలని మీ ఎంకున్నట్లయితే చెల్లించని మొత్తాన్ని మరియు ఇతర చార్జ్లపై చార్జ్ చేయబడే వడ్డీ రే కూడా మేము ప్రస్తావించాము.

నెలసరి క్రెడిట్ కార్డ్ ప్రకటన. MITC లో, ముందు నెల బిల్లు యొక్క ఏదైనా బ్యాలెన్స్ అ్యూత్మమమైనట్లయితే ఉచిత క్రెడిట్ కాలవ్యవధి కోల్పోవడని ప్రత్యేకంగా వివరిస్తుంది.

- డి. క్రెడిట్ కార్డ్ జారీచేయడం కోసం మీ ప్రొఫైల్ సముచితమైనదిగా పరిగణించినట్లయితే క్రెడిట్ క్లా మేము సక్రియం చేయవచ్చని మరియు అవంటి క్రియారహిత క్లా క్రియాశీలం అవుంది మరియు మీ క్లా యొక్క మీ అంగకారం తెలియజేయడం మరియు దాని క్రియాశీలక చర్య అవసరం మరియు అంశంగా పేర్కొనేటూ వంటి ఇతర పరిస్థితులకు.
- ఇ. మీ సమ్మతి లేకుండా కార్డ్ సక్రియం చేస్తే లేదా క్లా కోసం బిల్లు సక్రియం చేస్తే మనం చట్టాన్ని వెనక్కి తీసుకురాము, కాని తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఆరోపణల వివరం రెండున్నా చెల్లించాల్సి ఉంది.
- ఎఫ్. మనం రుణం / క్రెడిట్ సహాయాన్ని విస్తరించాము లేదా క్రెడిట్ పరిమితిని మీ క్లాపై వ్రాతపూర్వకంగా మీ సమ్మతితో మాత్రమే పెంపొందించాము. మీ ప్రత్యేకంగా లావాదేవీని ధృవీకరించే మరియు ఖాళీగా చదివి, సమ్మతి యొక్క జవుగా గ్రహించిన డిజిటల్ రిక్వాల ఎక్కడ పొందవచ్చు అనే ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా అంగకారం పొందింది, ఇది కూడా సమ్మతిగా పరిగణించబడుంది.
- జి. మేము ప్రతిపాదించిన వ్యక్తి (ల) కు యాడ్-ఆన్ కార్డ్లు జారీ చేయవచ్చు. మీ అభ్యర్థన మేరకు, మీకు జారీ చేసిన యాడ్-ఆన్ కార్డుల కోసం క్రెడిట్ పరిమితిని (మొత్తం పరిమితిలోపు) సెట్ చేస్తా. అవంటి అదనపు క్లా హోల్డర్లచే చేసిన అన్ని లావాదేవీలకు మీ బాధ్యత వహించాలి.
- హెచ్. మీ క్రెడిట్ క్లాపై పరిమితి తగ్గించాలని ప్రతిపాదించినట్లయితే, మీ అభ్యర్థన మినహాయింపు మనం ముప్పై రోజుల నోటీస్ ఇస్తాము మరియు SMS / ఇ-మెయిల్ / లెటర్ ద్వారా మీకు కారణం తెలియజేస్తాము.
- ఐ. పరిమితి అర్థం / తగ్గంపు కోసం మీ అభ్యర్థన మేము క్లబ్బడి ఉంటాము మరియు వ్రాతపూర్వకంగా 7 రోజుల పనిలో రాసిన లేదా ఇ-మెయిల్ ఐడి ద్వారా రిజిస్టర్డ్ / క్రెడిట్ క్లా యొక్క పరిమితి / మూనిషేయడం మాకు, అ్యూత్మ మొత్తం, ఏదైనా ఉంటే, చెల్లించిన / చెల్లించిన.
- జె. బ్యాంక్లో లేదా ఖాతాలో ఉన్న ఏ ఖాతాలోనైనా, మీ ఖాతాలో ఉన్న మీ ఖాతాకు, మీ ఖాతాదాడిగా ఉండటం, అదే హోదాలో నిలబడడం, బ్యాంక్ మా బకాయి చెల్లింపులో మాకు డిఫాల్ట్ గా ఉంటే. మేము ఈ ప్రభావాన్ని మీకు పంపేట్ల పంపుతాము మీ డిపాజిట్ ఖాతాలో తాత్కాలిక హక్కు / హోల్డింగ్ ఉంచడం ఓడి మూడు రోజుల్లోగా మీ నమోదైన ఇ-మెయిల్ ఐడి / రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్ లేదా లేఖలో ఇ-మెయిల్ ద్వారా.

3. ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలతో కట్టుబడి, మా క్రెడిట్ కార్డ్ హోల్డర్లకు ఏ భీమా కప్ప అందిస్తున్నట్లయితే, మీకు ప్రమాదవశాత్తు మరణం మరియు డిసేబిలిటీ ప్రయోజనాలకు సంబంధించిన భీమా కవర్ కోసం నామినీ / ఎస్ యొక్క వివరాల మీ ండి వ్రాసేటప్పుడు పొంతా. భీమా కవరేజ్కు సంబంధించి వాదన నిర్వహిస్తూ భీమా సంస్థచే సంబంధిత నామినేషన్ వివరాల నమో చేస్తామని మేము నిర్ధారిస్తాము.

ఎల్ తక్కువ వివరణ ఆన్లైన్ కార్డ్ కా ప్రస్తుత (CNP) లావాదేవీలకు, అదనపు ఫ్లాక్టర్ ప్రామాణీకరణ (AFA) అవసరం నడలించబడింది. అణంగా, మేము (కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంకు) ఒక ఐచ్చిక ఆధారంగా మీకు చెల్లింపు ప్రమాణీకరణ పరిష్కారాల అందిస్తుంది. మీ నమ్మకాన్ని వెతకడానికి మరియు మీ ఎంపిక క్రియాశీలపరచుకు, మేము ఒక సారి అందించాలి

నమో ప్రక్రియ సాకర్యం. అవంటి పరిష్కారాల ప్రకారం అక్షరాల కోసం నడలించు CNP లావాదేవీలకు గరిష్టంగా ₹2000/- per లావాదేవీ (లేదా ఎప్పటికప్పుడు రెగ్యులేటర్ నిర్ణయించినట్లుగా) వర్తింది. లావాదేవీ పరిమిలకు తక్కువ సెట్ చేయడాన్ని కూడా మీకు లాభతరం చేస్తాము.

ఎమ్. ఈ కోడ్ యొక్క క్లాజ్ 8.17.4.2 ప్రకారం ఏదైనా అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల యొక్క బాధ్యత మేము భరిస్తాము.

8.17.5.1 క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేమెంట్లు

ఎ. మీ క్రెడిట్ కార్డ్ ఖాతా నిర్వహించడానికి మరియు కొగోళ్లు / నగ ఉపసంహరణల వివరాల తనిఖీ చేయడంలో మీకు సహాయపడటానికి, మీ క్రెడిట్ కార్డ్తో తయారు చేసిన లావాదేవీల వివరాలతో మేము మీకు నెలవారీ ప్రకటన ఉచితంగా పంపిస్తాము. క్రెడిట్ కార్డ్ ప్రకటన ఉంటుంది. ప్రతి నెల ముందుగా నిర్ణయించిన తేదీన, మీ మెయిలింగ్ చిరునామాకు షాప్స్ / కొరియర్ ద్వారా లేదా మాతో నమోదు చేసిన చిరునామాకు ఇ-మెయిల్ ద్వారా మీరుకోరితే, ఈ ప్రకటన ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్లో ఉడానికి అందుబాటులో ఉంటుంది.

మేము చెల్లని జిల్ల లేవనెత్తలే మరియు జారీ చేయలేదని లేదా మాకు తెలియజేయని చార్జీల విరమించుకుంటాము. ఒకవేళ ఏదైనా బిల్పై ఫిర్యాదు పెంపొందితే మేము వివరణ ఇవ్వాలి మరియు అవసరమైతే, డాక్యుమెంటరీ సాక్ష్యా కూడా గరిష్టంగా అరవై రోజుల వ్యవధిలో మీకు అమర్చవచ్చు. మనోవేదనల పరిష్కరింది. దోషపూరిత ఆరోపణ తలక్రిం చేయబడితే, త్రైమాసికానికి బకాయి చెల్లించలేమని భావించబడును.

బి. మీ క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలను చూసుకొనుటకై (కొనుగోళ్లు/నగదు విత్డ్రా మొదలైనవి) మేము మీకు ప్రతి నెలా ఉచితముగా క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్మెంట్ ను పంపిస్తాము. ఈ స్టేట్మెంట్లు నెలకొకసారి అనుకొన్న తేదీ లోపల షాప్స్/కొరియర్ ద్వారా పంపిస్తాము. ఈ సాకర్యము ఈ-మైల్ మరియు ఇంటర్ నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా కూడా పొందువచ్చును.

- బి. ఒకవేళ ఎప్పుడైనా ఈ స్టేట్‌మెంట్ చేరనియెడల మీరు మాకు తెల్పితే మేము మీకు మరొక కాపీని పంపిస్తాము. ఇది మీకు సరైన సమయముకల్లా మీ బాకీని చెలించటానికి/ఒకవేళ ఏదైనా మినహాయింపు ఉంటే వ్యక్త పరచుటకు ఉపయోగపడుతుంది.
- సి. మీకు విధించిన ఛార్జీల/ఫీజుల/నియమ నిబంధనల మార్పులేమైనా జరిగితే మీకు వెంటనే తెల్పుతాము. పొందుపరుస్తాము. మార్పులు జరిగితే (వడ్డీ రేట్లు కాక) సాధారణముగా ఒక నెల ముందే మీకు నోటీస్ ఇస్తాము. ఈ మార్పు వివరాలను మీ క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్మెంట్ తో సహా పంపిస్తాము.
- డి. క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ నివేదించడానికి ముం క్రెడిట్ క్లా హోల్డర్ యొక్క అప్రమేయ స్థితిని రింజి, బ్లో యొక్క ఆమోదంతో పా, కార్డ్ హోల్డర్ తగినంత నోటీ జారీ చేయటంతో మేము ఆమోదించిన ఒక విధానం క్షబడి ఉంది. ఒక తప్పు బల్లింగ్ తిప్పికొట్టడంతో సంబంధం లేకుండా, ఇంకా లకు నివేదించబడని ఆరోపణ ఉండవు. మేము చికిత్స చేస్తే SETTLED గా ఆరోపణల తీరస్కరించడం, ఇబాఇ కు నివేదిస్తాము మరియు సిఐసికి నివేదించిన దాని రింజి మీకు తెలియజేస్తాము.

8.18 మూడవ పక్షపు పథకాలు

మేము అనుమతి పొందిన తరువాతే మూడవ పక్షానికి (ధర్డ్ పార్టీకి) చెందిన పథకాలను మీకు అమ్ముతాము. అవి మూచ్యల్ ఫండ్ ఇన్వెస్టర్స్ మొదల. ఈ ధర్డ్ పార్టీ ఆర్థిక పథకాలను అమ్ముటికొరకు మాకు మా బోర్డ్ అంగకరించిన పాలసీ కలదు.

- ఎ. మేము ఏదైనా ఇన్వెస్ట్‌మెంట్/అసెట్ మేనేజ్‌మెంట్ కంపెనీకి ఏజెంటుగా వ్యవహరించి మ్యూచువల్ ఫండు మరియు భీమా పథకాలను అమ్మదలిస్తే ఆ విషయాన్ని మీకు తెలియపరుస్తాము.
- బి. మేము మీకు అమ్మే ఇన్వెస్టర్స్ పాలసీలు మ్యూచువల్ ఫండ్ల వ్యాపారానికి సంబందించి అన్ని రూల్స్ రెగ్యులేషన్లను పరిగణలోనికి తీసుకొంటాము.
- సి. ఒకవేళ మీరు మా వద్ద ఏదైనా బ్యాంకింగ్ పథకము/సేవ పొందితే మీకు ఈ ధర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్స్/పథకాలను తీసికొనుటకై/కొనుటకై ఏవిధమైన వత్తిడి మీ మీదకు తీసుకురాము.
- డి. ఒకవేళ మీరు మీ బుణ మునకై మా వద్ద ఏదైనా సెక్యూరిటీని ఉంచినపుడు ఆ సెక్యూరిటీ కోరకు ఫలూనా భీమా కంపెనీ నుండి ఫలూనా పథకాన్ని తీసుకొనాలని మీకు సూచించము. మేము మీకు ఉచితంగానే మా సలహా ఇస్తాము. మీకు నచ్చిన చోట మీరు భీమా సౌకర్యాని పొందివచ్చు.
- ఇ. మీకు బ్రాంచ్ ద్వారా అమ్మిన పథకాల వివరాలను మేము మీకు అప్పడప్పుడు ప్రకటనల ద్వారా/నోటీస్ బోర్డు ద్వారా/వెబ్సైట్ ద్వారా కంపత్రాల ద్వారా మీ లాభము కొరకై తెల్పుతాము. ఒకవేళ మీకు ఈ సమాచారము వద్దంటే, పంపించము.
- ఎఫ్. మీకు బ్రాంచ్ ద్వారా అమ్మిన అన్ని రకాల భీమా పథకాల గురించి అన్ని వివరాలను ఉద్యోగులు

చేప్పేటట్లు చర్య తీసుకొంటాము.

- జి. మేము మా ఖాతాదారులకు పొదుపు పథకాలను/భీమా పథకాలను అమ్మే ముందు అత్యంత శ్రద్ధ వహిస్తాము.
- హెచ్. ఒకవేళ మీకు సరిపడే పథకాలు/సేవలు ఉంటే వాటిని మీకు తప్పక చెబుతాము.
- ఐ. మీరు ఫలానా పొదుపు/భీమా పథకము/సేవను తీసుకోదలచినపుడు మాత్రమే మాకు కావలసిన ధృవీకరణ పత్రాలను పంపాల్సి ఉంటుంది. అనుమతించిన ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యము ద్వారా/వ్రాతపూర్వకముగా ధరఖాస్తును పంపాలి.
- జె. మేము మీకు అమ్మే పథకాలకు వర్తించే అన్ని నియమ నిబంధనలను మీకు చెబుతాము.
- కె. మీ పథకాలకు/సేవలకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీలను మీకు వివరిస్తాము.
- ఎల్. వైద్య పరీక్షలు ముగిసి, అన్ని లాంచనాలు పూర్తి ఐన 30 రోజుల లోగా మీకు మీ స్టేట్‌మెంట్/పాలసీ డాక్యుమెంటును పంపిస్తాము.
- ఎం. మా శాయశక్తులా మీకు విక్రయానంతర సేవలను అందిస్తాము. ఉదాబబ ఎస్.ఐ.పి. లేటెస్ట్ ఎన్.ఐ.వి. మెచ్చూరటి తేదీ, ప్రీమియం చెల్లించాల్సిన డ్యూడేట్ మొదల.
- ఎన్. మీరు తీసుకొన్న పథకాల పనితీరును గూర్చి మీకు అప్పడప్పుడు తెలుపుతూ ఉంటాము.
- ఓ. మేము ఇతర మ్యూచువల్ ఫండ్/భీమా/ఇతర ఆర్థిక సంస్థల నుండి పొందుచున్న కమిషన్/ఫీజ్ వివరాలను బహిర్గతము చేస్తాము.
- పి. మేము ఛార్జీలకు సంబంధించిన సేవల కొరకు అమ్మకాలు వివిధ ప్రోడక్టులపై చూపుతూ మీకు అందేలా ఉంపబడతాయి.

8.19 క్రెడిట్ కౌన్సెలింగ్ సౌకర్యము

మేము క్రెడిట్ కౌన్సెలింగ్ సౌకర్యాన్ని సమకూరుస్తాము. మీరు మీకు తగు సేవలను వినియోగించుకొనుటకై ఇవి ఎక్కడ పెట్టినా మీకు తెల్పుతాము. బ్రాంచీల వారీగా, వీటి చిరునామా, సమయము, ఏ బ్యాంకు ద్వారా ఎక్కడ పెట్టింది అనే విషయాల్ని డిస్క్లీ చేసి తెల్పుతాము.

8.20 రికార్డును పొందుట

మేము మీ అభ్యర్థనమేరకు రుసుముతో మీ వాలాదేవీలకు సంబంధించిన రికార్డులను మీకు అందిస్తాము. అయినప్పటికీ అనుమతించిన రికార్డు రిటెన్షన్ పీరియడ్ లోనే ఇది సాధ్యమౌతుంది.

9. బ్రాంచి మూసివేత/స్థానాంతరణం

- ఎ. ఒకవేళ మేము మా శాఖను మూసివేసినచో లేదా మా రొకచోటికి మార్చినచో లేక మీకు బ్యాంకింగ్ సేవలను అందించలేకున్నచో మీకు:

- i. ఆ కేంద్రములో మరి ఏ ఇతర బ్యాంక్ లేనపుడు 2 నెలల ముందే తెలియపరుస్తాము.
 - ii. ఇతర ప్రాంతములకు 1 నెల రోజుల ముందు తెలియజేస్తాము.
- బి. ఒకవేళ శాఖను మరొక ప్రాంతానికి మార్చినచో క్రొత్త ప్రదేశపు శాఖ చిరునామా మీకు తెలియజేస్తాము.
- సి. బ్రాంచి పనిచేయ సమయముల మార్చిడిని మీకు తెలియపరుస్తాము.

10 ఫైనాన్సియల్ ఇంక్వజస్ట్

- ఎ. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ వారి ఆదేశాలైన నో యువర్ కస్టమర్/యాంటి-మనీ-లాండరింగ్ (anti money laundering) లకు అనుగుణంగా వర్తించిన ఖాతా దారుల కొరకు మేము బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాను తెరుచుటకు కట్టుబడి ఉన్నాము. ఈ ఖాతాలకు కనీస బ్యాలెన్స్ ను ఉంచవలసిన అవసరము లేదు. ఈ ఖాతాకు సంబంధించి ఉచితముగా ఏ.టి.ఎం/ఏ.టి.ఎం కమ్ డెబిట్ కార్డ్ ను జారీచేస్తాము. ఖాతా తెరిచే సమయాన దీని వివరాలను నిస్పక్షపాతముగా తెలుపుతాము.
- బి. పై ఖాతాలను తెరుచు సమయాన, సులభతరమైన కే.వై.సీ (KYC) వివరాలను తెల్పుతాము. అయినప్పటికీ ఈ తరహా ఖాతాలను చిన్న ఖాతాలుగానే పరిగణించి వాటికి ఉన్న పరిమితులను, ఇతర వివరాలను మీకు, ప్రాంతీయ భాషలో వివరిస్తాము.
- సి. చిన్న తరహా ఖాతాలకు సంబంధించి సులభతరమైన కె.వై.సీ. వివరాలు మరియు బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ అకౌంట్ తెరుచుటకు కావలసిన ధ్రువపత్రాల వివరాలు మా అన్ని శాఖల్లో రెండు/మూడు భాషల్లో నోటీసు బోర్డు నందు ఉంచుతాము.
- డి. మా శాఖలలోని ఉద్యోగస్తు లందరికీ ముఖ్యముగా ముందువరసలో ఉండే ఉద్యోగస్తులకు ఈ ఖాతా (లు) తెరచు విధానము మరియు తగు తర్హీదు ఇచ్చి, వారు మీకు అన్ని విధాలా సహాయ పడుటకు చర్యలు తీసుకొంటాము.
- ఇ. ఈ చిన్న ఖాతాల లావాదేవీలు ఉచితముగా జరుపుకొనుటకు మరియు ఒక నెలరోజులలో ఎన్ని విత్ డ్రాలు చెయ్యవచ్చో ఇంకనూ జనరల్ క్రెడిట్ కార్డ్ సహాయముతో రాష్ట్ర, కేంద్ర ప్రభుత్వాలు మీకు ఇచ్చే రాయతీలను/ లాభాలను ఎలా వినియోగించుకోవలో వివరముగా ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతులలో తెల్పుతాము.
- ఎఫ్. ఇవిగాక మీరు ఆపివేయించు అదనపు సేవలను ఉచితముగా లేదా స్వల్ప రుసుముతో మీకర్హమయ్యేలాగా మీ భాషలో వివరిస్తాము.
- జి. ఒకవేళ సేవలకు/లావాదేవీలకు ఛార్జీలకు సంబంధించి ఏదైనా మార్పులు జరిగితే ఆ విషయాన్ని అవి అమలు చేయబడుటకు ఒక నెల రోజుల ముందుగానే మీకు తెల్పుతాము.

- హెచ్. పై విషయాలను మేము మీకు అనువైన రీతిలో నోటీసు ద్వారా, ఉత్తరాల ద్వారా, బజినెస్ కరస్పాండెంట్ల ద్వారా తెలుస్తాము.
- ఐ. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ వారి ఆదేశాలను అభివృద్ధి బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము సౌలభ్యముగాని ప్రదేశాలలో బజినెస్ కరస్పాండెంట్లు/బజినెస్ ఫెసిలిటీటర్లు నియమింపబడతారు. వారి వద్ద మీరు పరిమితులకు లోబడి మీ డబ్బును జమ చేయటము/డబ్బును తీసికొనటము/బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీ/డబ్బును ఒకచోటు నుండి వేరొక ప్రాంతానికి బదిలీ చేసుకొనవచ్చును.
- జె. మీకరు మేము మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము కూడా కలిగిస్తాము.
- కె. అలాగే మీరు జమ చేయుట కొరకు మొబైల్ ఫోన్లు, ఇ.సి.ఎస్., ఎన్.ఇ.ఎఫ్.టి. మొదలగు ఎలక్ట్రానిక్ ప్లాట్ ఫారంల సౌకర్యాలను కూడా కల్పిస్తాము.
- ఎల్. బజినెస్ కరస్పాండెంట్లు/బజినెస్ ఫెసిలిటీటర్లు చేసే తప్పులకు/పొరపాట్లకు మేమే పూర్తి బాధ్యత వహిస్తాము. వారి తప్పిదము పైన మీరేదైనా ఫిర్యాదు చేస్తే వెంటనే విచారణ చేస్తాము.
- ఎం. మీకేదైనా ఆర్థిక సహాయము అవసరమైతే నియమ నిబంధనలను సరించి తక్కువ ఖర్చుతో మీకు ఆర్థిక సహాయము అందిస్తాము. మీరు ఋణము కొరకు దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయాన వివరాలన్నీ తెలుస్తాము.
- ఎన్. మా వద్ద లభ్యమయే ఋణ సౌకర్యాలను మీకు తెలుస్తాము. తేలికపాటి సమాచారముతోనే మీ దరఖాస్తును పరిశీలిస్తాము. ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలను వివరించి మీరు పూచిగా సమర్పించవలసిన (ఆస్తి/ఇతర) వివరాలను తెల్పి వడ్డీ రేటును మరియు అప్పు పూర్తిగా చెల్లించాల్సిన సమయాన్ని (కాల నిర్ణయ పట్టి) వివరిస్తాము.
- ఓ. ఒక లక్ష రూపాయల వరకు ఉన్న ఋణముల కొరకై అదనపు పూచీకత్తు అడగము. (ఎం.ఎస్.ఈ. ఖాతా దారులకు ఈ అదనపు పూచీకత్తు పరిమితి 10 లక్షలు).
- పి. ఒకవేళ ఋణ ఖాతాకు మీకేదైనా ఆర్థిక ఇబ్బందులు వస్తే మీ విషయములో దయతో అనువైన రీతిలో వ్యవహరిస్తాము.
- క్యా. సదరు ఆర్థిక ఇబ్బందులను మీరు మా దృష్టికి తెస్తే మీకేవిధమైన సహాయాన్ని అందించాలో తెలుసుకొని ఆవిధముగా మిమ్మలను ఆదుకొనుటకు ప్రయత్నిస్తాము.
- ఆర్. మీరు మీ ఇబ్బందుల నుండి విముక్త పొందుటకు అవసరమైతే, ఇరు పక్షానికి సమ్మతమైన నూతన ఆర్థిక ప్యాకేజీ కూడా వర్తింపజేసి సాయపడుటకు ప్రయత్నిస్తాము.
- ఎస్. మీకు ఇన్సూరెన్స్ అండ్ కమ్యూనికేషన్ టెక్నాలజీ ద్వారా సాధారణ బ్రాంచి/ఇతర చానెళ్ల ద్వారా లావాదేవీలు జరుపుకొనుటకు కావలసిన సలహాలు మరియు తర్ఫీదును ఇస్తాము.
- టి. ఆర్థిక విజ్ఞానాన్ని మా ఖాతాదారులకు పెంపొందించుట కొరకు కార్యక్రమాలు నిర్వహిస్తాము.

- యు. పైనాన్నియల్ ఇన్ క్లాషన్ గురించి మరింత అవగాహన పెంపొందించుట కొరకు నిర్దేశించిన వ్యక్తులకు సముదాయమునకు క్యాంపులు/అంగడులు/టౌన్ హాల్ సమావేశాలు మొదల పల్లెటూళ్ళలో నిర్వహిస్తాము.
- వి. దేశము మొత్తము మీద విశేషించి మా బ్యాంక్ నందు అమలౌతున్న ఈ పైనాన్నియల్ ఇన్ క్లాషన్ ప్రక్రియ తీరుతెన్నులను గురించి మా ఉద్యోగస్తులకు తగిన అవగాహన కల్పిస్తాము.
- ఉబ్బు. బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము లేని ప్రదేశాలకు మా అధికారుల్ని సదా పంపిస్తూ బ్యాంకుల పైనాన్నియల్ ఇంక్లాజిన్ పథక అమలు తీరు తెన్నులను మరియు పనితీరును సిమీక్షిస్తాము.
- ఎక్స్. మీరు చేసిన ఏ ఫీర్యాదునైనా స్వీకరించి వెంటనే విచారణ చేసి మీకు సాయపడతాము.
- వై. బ్యాంకు గాని/బిసి/బిఎఫ్ లపైగాని ఏదైనా విభేదాలు ఉన్నచో మీరు ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలో వివరిస్తాము. ఒకవేళ బ్యాంక్ విచారణపై సంతృప్తిచేందకపోతే బ్యాంకింగ్ ఒంటర్న్స్ మాస్కు ఫిర్యాదు చేసికొనవచ్చును.
- జడ్. పైనాన్నియల్ ఇంక్లాజిన్తో వెలుగొందే వివిధ పథకాలు/ సేవలను అందరూ తెలుసుకొనుట కొరకు మేము విస్తృత ప్రచారము చేబడతాము.

11. సీనియర్ సిటిజన్/డిఫరెన్షియల్ ఏబిల్డ్ పర్సన్స్

- ఎ. బ్యాంకు లావాదేవీలు జరుపకొనుట కొరకు మా విశేష ఖాతాదారులైన వయోవృద్ధులు మరియు ప్రత్యేకముగా చేవగల్గిన వారు (senior citizens and differentially abled persons) మరియు నిరక్షరాస్యుల కొరకు సహాయపడటానికి ప్రయత్నిస్తాము. ఈ ఖాతాదారుల కొరకు అనువైన పథకాలు/సేవలు అమలు పరుస్తాము.
- బి. వీరికొరకై అనువైన ప్రత్యేకమైన ప్రోసీజరును అమలు పరుస్తాము.
- సి. ఈ ప్రత్యేక ఖాతాదారులకు భౌతికముగా అందుబాటుతోసహా సేవా వినియోగముకొరకు మా శాఖలు/ఏ.టి.ఎం.లు సిద్ధముగా ఉన్నాయి.
- డి. ప్రత్యేక ఖాతాదారులతో సున్నితముగా వ్యవహరించే పద్ధతులను మా ఉద్యోగస్తులకు వివరిస్తాము.
- ఇ. ఇవికాక ఈ కోడ్ ద్వారా క్రింది వాటికి కట్టుబడి ఉన్నాము.
- మీకు అత్యంత విలువనిస్తాము. మీ కొరకు ప్రత్యేకమైన బ్యాంకింగ్ సేవలందించి మీ ఇబ్బంది/సమస్యలను పరిష్కరించటానికి ప్రయత్నిస్తాము.
 - మీకు కూర్చోనుటకు మా శాఖలందు చక్కటి ఆసనాలను సమకూర్చుస్తాము.
 - ఏకగవక్ష విధానము ద్వారా మీకు కావలసిన అన్ని రకాల బ్యాంకింగ్ సేవలను అందిస్తాము.
 - మీరు నిర్ధారించిన వ్యక్తుల ద్వారా మీరు సూచించిన పరిమితులకు లోబడి మీ ధృవీకరణ పత్రము/పాస్ బుక్ సహాయముతో మీరు మీ డబ్బును పొందుటకు అనుమతిస్తాము.
 - తప్పనిసరి పరిస్థితులలో ఒకవేళ మీరు అనారోగ్యము వల్ల బ్రాంచి వరకు రాలేని మీరు జమ చేయదలచుకొన్న డబ్బును తీసికొనుటకు/చెక్కులను తీసికొనుటకు/మీరిచ్చిన చెక్ సహాయముతో డిడి ని మీకు ఇచ్చేందుకు/మీ అభ్యర్థన పత్రాన్ని తీసికొనుటకు మా ఉద్యోగస్తులు మీ వద్దకు రాగలరు. ఇది మా డోర్ స్టెప్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము.

- vi. మీ పింఛను ఖాతా జమ కాగానే వివరాలతో పింఛను కాగితాన్ని మీకు జారీ చేస్తాము.
- vii. తప్పని పరిస్థితులలో మీ పింఛను నగదును మీ వద్దకే వచ్చి ఇవ్వగలము.
- viii. మీ జీవన ధృవీకరణ పత్రాన్ని (ట్రైఫ్ సర్టిఫికేట్) మీరు ఇప్పుడు ఏ శాఖలోనైనా సమర్పించవచ్చు.
- ix. అంగవైకల్య ఖాతాదారు తల్లిదండ్రులకు/బంధువులకు లీగల్ గార్డియన్ను ఎలా నియమించుకోవాలి? నేషనల్ ట్రస్ట్ ఆక్ట్ 1999 ప్రకారము వివరిస్తాము. మతిభ్రమణం, సీరిబ్రల్ పాలసీ కలిగిన ఖాతాదారులకు ఇది చాలా ఉపయోగము.
- X. అంధ, వికలాంగ ఖాతాదారులకు సహితము అన్ని బ్యాంకింగ్ వసతులు కల్పిస్తాము. అవి చెక్కు బుక్, ఏ.టి.ఎం. కార్డు నెట్ బ్యాంకింగ్, లాకర్, రీటైల్ లోను, క్రెడిట్ కార్డు మొదల.
- xi. మాశక్తి కొలది అంధ/అంగ వైకల్య ఖాతాదారులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము కల్పిస్తాము.
- xii. ఈ ప్రత్యేక ఖాతాదారులతో తరచూ సమావేశము నిర్వహిస్తూ వారి ఇబ్బందులను అడిగి తెలుసుకుని వాటిని పరిష్కరించి వారి సామూహిక అనుభవముతో అన్ని విధాలా లాభము చేకూరేలా చూస్తాము.

12. మీ ఖాతాల సంరక్షణ

12.1. నమ్మకమైన రక్షిత బ్యాంకింగ్ చెల్లింపు విధానము

- ఎ. మీరు నమ్మగిన నిలకడగల చక్కని చెల్లింపు బ్యాంకింగ్ విధానాన్ని చవి చూచుటకు ప్రయత్నిస్తాము.
- బి. మీ రక్షణ కొరకు అవకాశమున్న చోట్ల సినిటివి కెమెరాలను అమరుస్తాము.

12.2. మీ తాజా వివరాలను ఇస్తూ ఉండండి.

- ఎ. మీకు మేము అవసరమైన జాగరూకత వివరాలను పంపించుకు అనువుగా మీరు మీ తాజా వివరాలకు (మారిన చిరునామాను/ఫోను నెంబర్ను/ఈ-మెయిల్ ఐడీ మొదల) ఎప్పటికప్పుడు సమర్పించగలరు.
- బి. ఒకవేళ ఏమైనా ఫైవాటిలో మార్పు జరిగితే వెంటనే మాకు పంపించి మీ అప్డుడేట్ వివరాలను రిజిస్టరు చేయించుకోవాలి.

12.3 ఖాతాలను సరిచూసుకొనుట

- ఎ. మీరు మీ ఖాతాలను/అకౌంట్ స్టేట్మెంట్లను జాగ్రత్తగా ఎప్పటికప్పుడు పరిశీలించు కోవాలి. ఒకవేళ ఏదైనా తప్పుడు సమాచారము/ఎంట్రీ ఉంటే వెంటనే మాకు తెల్పండి. మేము దానిని దర్యాప్తు చేస్తాము. ఇలాంటి రెగ్యులర్ పరిశీలన వలన మీ ప్రత్యేక చెల్లింపులు/స్థాయి సూచనల అమలు సరిగా ఉండి, అవి నిజముగా చెందవలసిన వారికి చెందుతున్నాయి అన్న విషయము మీకు తెలుస్తుంది.
- బి. ఒకవేళ ఏదైనా మీ ఖాతాలోని లావాదేవీని మేము గాని ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలుగాని లేక షోలీసు శాఖ గాని దర్యాప్తు నిమిత్తము నియమింపబడి దర్యాప్తు చేబడితే, మీరు వారితో సహకరించాలి.

12.4 తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు

మీ చెక్కుల విషయములో పాస్ బుక్ విషయములో మీరు జాగ్రూకతగా ఉంటే అన్ని విధాలా దొంగతనాలు/ఫ్రాడ్స్లను అరికట్టవచ్చు. అప్పుడు మీ ఖాతా చక్కగా సంరక్షింపబడుతుంది.

- i. చెక్ బుక్/కార్డులు ఒకేచోట ఉంచటము
 - ii. బ్లాంక్ చెక్కుల మీద సంతకమును చేసి పెట్టుకొనటము
 - iii. మీ ఖాతా వివరాలను పాస్వర్డ్/పి.ఐ.ఎన్ మరియు ఇతర ఖాతా సంరక్షణ వివరాలను ఎవరికైనా ఇవ్వటము
- బి. దుర్వినియోగము కాబడకుండా ఉండుటకై మీ చెక్ బుక్కు/కార్డు సంరక్షణ కొరకు మీకు తగిన సలహాలను ఇస్తాము.
- సి. ఒకవేళ మీ పాస్ బుక్/ఏ.టి.ఎం. కార్డ్/డిబిట్ కార్డ్ షాయినచో లేదా దొంగిలించబడినచో లేదా ఎవనైనా మీ పి.ఐ.ఎన్ నంబరు గమనించారని అనుమానము ఉన్నచో వెంటనే మాకు తెల్పండి. మేము వెంటనే అవి దుర్వినియోగము నకు గురి కాకుండా చేస్తాము. ఒకవేళ మీ పి.ఐ.ఎన్ ను ఎవనైనా గమనిస్తే మీరు దానిని వెంటనే మార్చివేసుకోగలరు.
- డి. ఒకవేళ మీ చెక్ బుక్/పాస్ బుక్/కార్డ్ షాయినా/దొంగిలించబడినా లేదా ఎవరిపై నైనా అనుమానము ఉన్నా లేక ఎవరైనా మీ ఖాతా సంరక్షక సమాచారాన్ని గాని లేక మీ పిన్/పాస్ వర్డ్ ను చూశారని అనుమానము ఉన్నా మీరు మాకు వెంటనే తెలియజేయండి.
- ఇ. మీ పైన వివరించిన నష్టాల కొరకు మాకు మా 24 గంటల టోల్ ఫ్రీ నంబరుకు తెలుపగలరు. ఆ తరువాత వెంటనే వ్రాత పూర్వకమైన పిర్యాదును కూడా సమర్పించగలరు. సమర్పించగలరు. అంతేకాక ఈ విషయాన్ని మీరు మా వద్ద నమోదు చేసుకొన్న మీ ఈ-మైల్ ద్వారా కూడా పంపవచ్చు.
- ఎఫ్. మీరు మాకు తెల్పేలోపే జరిగిపోయిన ఏదైనా పొరపాటులు/నష్టాలకు మీరే బాధ్యులు.

12.5 చెల్లింపుల రద్దు

- ఎ. మీరు జారీ చేసిన చెక్కులను చెల్లించకుండా నిలిపివేయుటకు, మీ స్త్రాయా సూచనలను నిలుపుదల చేయుటకు, మీ ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు నిలుపుదల చేయుటకు మీరు వ్రాత పూర్వకమైన అభ్యర్థన సమర్పించాలి.
- బి. మీ యొక్క ఆదేశానికి లోబడి మీరు ఆపివేయమన్న ఏ చెల్లింపునైనా వెంటనే ఆపివేస్తాము. చెక్కు లబ్ధిదారుని/వాడే సంస్థల అంగీకారముతో పని లేదు. అలాగే ఇందు కొరకు మా నుంచి ఎటువంటి ముందుస్తు మంజూరి అవసరము లేదు.
- సి. మీరు విధమైన ఆదేశము ఇవ్వని యడల మేము మీరు జారీ చేసిన చెక్కుల చెల్లింపులు నిలిపివేయలేము.
- డి. క్రెడిట్ కార్డు చెల్లింపులను నిలుపుదల చేయుటకు ఇతర నియమ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

12.6 నష్టాలకు పరిహారము

ఒకవేళ మీరేదైనా మోసపూరిత ఉద్దేశ్యముతో వ్యవహారిస్తే నష్టాలకు మీరే బాధ్యత వహించాలి. మరియు మీరు అజాగ్రత్తగా వ్యవహరించినా దానికి మీరే బాధ్యులు.

చేర్చులు పదకోశం (అనెక్స్ గోజరీ)

ఈ క్రింది వివరాలు కోడ్ లోని పదాలకు నియమాలకు నియమాలకు అర్థములు తెలుపుతాయి. ఇవి స్వల్ప, న్యాయపరమైన లేక సాంకేతిక పరమైన వివరాలు కావు.

ఆధార్ పే :

ఒక మొబైల్ యాప్ డిజిటల్ పేమెంట్స్ ని బయోమెట్రిక్ కార్డ్ ని ఉపయోగించి చేసుకునేలా చేస్తుంది.

యాప్ :

యాప్ అనేది అబ్రవేషన్ 'అప్లికేషన్' అన్న పదం నుండి వుట్టినది. అప్లికేషన్ అనేది ఒక సాఫ్ట్వేర్ ప్రోగ్రామ్, దీన్నివాడుకదారుడు తిన్నగా ఒక ప్రత్యేక చర్య కొరకు ఉపయోగించుకునేలా తయారుచేయబడినది.

ఏ.టి.ఎం.

ఆటోమొటెడ్ టెల్లర్ విషన్. దీని సహాయముతో మరియు కార్డ్, పి.ఐ.ఎన్ సహాయముతో నగదును/ఇతర సేవలను సమాచారాన్ని పొందుపచ్చు.

బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్

స్వంతంత్ర, వివాదాలను పరిష్కరించే అధికార యంత్రాంగము. ఇది వ్యక్తుల కు చిన్న వ్యాపారులకు బ్యాంకులకు మధ్య వచ్చే తగాదాలను పరిష్కరిస్తుంది.

బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్

ఒక ఫిక్స్డ్ పాయింట్ సర్వీస్ డెలివరీ యూనిట్, బ్యాంక్ స్టాఫ్ లేదా వారి బిజినెస్ కరెస్పాండెంట్ చే డిపాజిట్ల సేవలు ఆమోదించబడి, చెక్కుల ద్వారా సామ్మీ చేసుకును/ క్యాష్ విత్ డ్రాయల్ లేదా సామ్మీ అప్పు తీసుకునే కనీస నాలుగు గంటలు ప్రతి రోజుకు కనీసం 5 రోజులు వారానికి అందజేయబడును.

భీమ్ :

భారత్ ఇంటర్ ఫేస్ ఛర్ మనీ అనేది ఒక మొబైల్ యాప్, దీనిని నెషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (ఎన్పిసీఐ) ఆధారితమైనది యునిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ ఫేస్ (యుపిఐ)

కార్డ్

ఇది ఒక ప్లాస్టిక్ కార్డ్ దీనిని ఖాతాదారు కొనుగోళ్ళు చేసిన వస్తువుల చెల్లింపులకు/సీవలు వినియోగించుకొనుటకు మరియు డబ్బు డ్రా చేసుకొనుట కొరకూ వాడవచ్చు. ఈ కోడ్ నందు డెబిట్/క్రెడిట్/స్టార్డ్ మరియు ఏ.టి.ఎం. కార్డులు ఉన్నవి.

క్రెడిట్ కార్డ్

ఋణ సౌకర్యము కొరకు వాడే ప్లాస్టిక్ కార్డ్. దీనితో కూడా కొనుగోళ్ళు చెల్లింపులు/సీవలు పొందువచ్చు మరియు డబ్బు డ్రా చేసికొనవచ్చు.

చెక్ కలెక్షన్ పాలసీ

ఖాతాలో జమ చేయుటకు ఖాతాదారులు డిపాజిట్ చేసే ప్రాంతీయ/బయటిఊళ్ళకు సంబంధించిన చెక్కులను ఏ విధముగా కలెక్షన్ చేస్తారో వివరిస్తుంది. ఈ పాలసీ క్రిందివాటికి వర్తిస్తుంది

- చెక్కు కొనుగోళ్ళ అన్వర్ధనలు
- చెక్కులను క్రెడిట్ చేయటానికి పట్టే సమయము
- చెక్కు కలెక్షన్ ఆలస్యము ఐతే చెల్లింపాల్సిన వడ్డీ వివరాలు.
- సత్వరమే క్రెడిట్ కాబడే ప్రాంతీయ/బయటి ఊళ్ళ చెక్కులు
- చెక్కులు/ఇన్స్టుమెంట్లు తపాలా మార్గ మధ్యములో తప్పిపోయినవి. మరియు వాటి కలెక్షన్ ఛార్జీల వివరాలు.

ఖాతాదారుడు

బ్యాంక్ ఖాతాను కలిగి ఉండే బ్యాంక్ పథకాలను/సీవలను పొందుచున్న ఒక వ్యక్తి (మరొకరితో సంయుక్త ఖాతా కలిగిన వ్యక్తి లేదా ఒక ఖాతాకు ఎగ్జిక్యూటర్ గా నియమింపబడిన వ్యక్తి: బ్రస్టీగా లేక హెచ్.యూ.ఎఫ్ కర్తగా ఉన్న వ్యక్తి - ఐతే సొంత వ్యాపారులు / పవ్లైటరీషిప్ లు / భాగస్వామ్య సంస్థలు/కంపెనీలు/క్లబ్బులు/సొసైటీలు మొదలగునవి కాకుండా).

కరంట్ అకౌంట్

ఖాతాలో బ్యాలన్స్ ఉన్న వరకు లేదా ఒప్పందుము ప్రకారము అనుమతించిన డబ్బును ఎన్ని సార్లైనా అనులతించబడే డిమాండు డిపాజిట్ ఖాతా.

డీజీడ్ ఖాతా (deceased account)

ఒకరు లేక ఇద్దరు లేక చాలా ముందితో ఏర్పడ్డ ఖాతా కలిగి మరణించిన ఖాతాదారుకి సంబంధించిన ఖాతాలు.

డీమాట్ అకౌంట్

స్టాక్ ఇన్వెస్టర్స్ కు సంబంధించి (డాటా మెటీరియల్స్ ఖాతాలు) ఎలక్ట్రానిక్ పారంలో ఉండే ఖాతాలు.

డిపాజిట్ ఖాతాలు

- “సేవింగ్స్ డిపాజిట్” అనగా అనుకున్న సమయము లోపల విత్ డ్రావల్స్ సంఖ్యపై మరియు విత్ డ్రావల్స్ నగదు మొత్తాలు పై పరిమితి విధిస్తూ అనుమతించే డిమాండ్ డిపాజిట్ ఖాతాలు.
- “టరమ్ డిపాజిట్” అనగా పరిమిత కాలానికి ఖాతాదారుల నుండి బ్యాంక్ సేకరించే డిపాజిట్. మెచ్యూరిటీ అయ్యక మాత్రమే విత్ డ్రావల్ అనుమతించబడుతుంది. ఇవి రికరింగ్ డిపాజిట్/డబల్ బెనిఫిట్ డిపాజిట్/వార్డ్ డిపాజిట్/ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్/మంత్రి ఇన్శూర్డ్ సర్టిఫికేట్/క్వార్టర్ల ఇన్శూర్డ్ సర్టిఫికేట్ మొదలుగునవి.
- “నోటీస్ డిపాజిట్” అనగా పరిమిత కాల్యవధికి చెందిన డిపాజిట్. అయితే విత్ డ్రావల్ చేయుట కొరకు కనీసము ఒకరోజు నోటీస్ ఇవ్వాలి ఉంటుంది.

ఈక్విటీ

సంస్థ యొక్క మూలధనములో కొంత వాటాను కలిగి ఉండటము. ఈ ఈక్విటీని డీమాట్ లేక నాన్ డీమాట్ పేర్ రూపాన ఉంచుకొనవచ్చు.

ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీసు

క్లియరింగ్ హౌస్ ద్వారా ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ విధానము. అనగా ఒక బ్యాంక్ ఖాతా నుండి మరొక బ్యాంక్ ఖాతాకు నగదును పంపించవచ్చు.

ఫిక్సెడ్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్

అనగా అప్పు చెల్లించే వరకు ఒకేవిధమైన వడ్డీని కలిగి ఉండటము లేక నిబంధనలు ప్రకారము కొన్ని సంవత్సరముల తరువాత మారిన వడ్డీ రేటును కొనసాగించటము

ఫ్లోటింగ్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్

అనగా అప్పుపై వడ్డీ రేటు నిలకడగా ఉండదు. ఇది రిఫరెన్స్ రేట్ కు లింకు చేయబడి తరచూ మారుతూ ఉంటుంది.

గ్యారంటీ

ఒకవ్యక్తి అప్పు లేదా బాధ్యతని ప్రధానంగా అందించే వ్యక్తి యొక్క డిఫాల్ట్ సందర్భంలో చెల్లింపు లేదా పని తీరుకు ఇచ్చిన వ్రాతపూర్వక ప్రమాణము/సాక్ష్యము

గవర్నమెంటు బాండ్

పబ్లిక్ లోను కొరకు ప్రభుత్వము బాండు పత్రాలను గవర్నమెంట్ తయారుచేసి జారీ చేసింది.

ఇనాపరేటివ్/డార్టెంట్ అకౌంట్

2 సంవత్సరములకు పైబడి ఏవిధమైన లావాదేవీలు జరనుపబడిని సేవింగ్స్ బ్యాంక్/కరెంట్ అకౌంట్స్.

బిఎమ్పిఎస్

తక్షణ చెల్లింపు సర్వీస్ మొబైల్ ఫోన్ల ద్వారా ఒక ఇంటర్ బ్యాంక్ ఎలక్ట్రానిక్ తక్షణ మొబైల్ డ్ల బదిలీ సేవ.

నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్

భారతదేశంలో ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్ బదిలీ కోసం రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) దీనిని ప్రవేశపెట్టింది.

నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్

ఇది ఇంటర్ బ్యాంక్, బ్యాంక్, ఆర్థిక సంస్థ, కార్పొరేట్ మరియు ప్రత్యానికి అధిక వ్యామ్ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల లభతరం చేయడానికి ఒక వెబ్ ఆధారిత వేదిక.

ఎన్.ఇ.ఎఫ్.టి

నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ సిస్టమ్. దేశీయ నగదు బదిలీ యంత్రాంగము. దేశములోని ఒక బ్యాంక్ నండి మరొక బ్యాంక్ బ్రాంచ్ కు నగదు బాదలీ చేసుకొనే సాకర్యము.

నామినేషన్ సౌకర్యము

నామినేషన్ ఇచ్చటవలన ఖాతాదారుడు మరణించాక అతనిచే నియమించబడిన వారికి ఖాతాలోని సొమ్మును చెల్లిస్తుంది బ్యాంకు. అలాగే సేఫ్ కస్టడి, సేఫ్ లాకరు ఖాతాలకు కూడా ఈ నామినేషన్ ఇస్తే ఖాతాదారు మరణించాక నామినీకి ఆ వస్తువులను బ్యాంక్ అనుమతిస్తుంది.

ఔట్ ఆఫ్ డేట్/స్టేట్ చెక్కు

చెక్కు జారి అయిన నాటి నుండి 3 నెలలు దాటిన తరువాత కలెక్షన్ కొరకు పంపించే చెక్కు.

పాస్ (పెర్మనెంట్ అకౌంట్ నెంబర్)

ఇది 10 సంఖ్యలు, ఆంగ్ల పదాలు కలిగిన పాస్ కార్డు. ఐటీ డిపార్టుమెంట్ భారత ప్రభుత్వము వారిచే ఇది జారీ చేయబడుతుంది. లామినేటెడ్ కార్డ్. చిరునామా మారినా, ఎస్సెసింగ్ అధికారి మారినా ఈ నంబర్ మారదు.

పాస్పర్ట్

శాశ్వత ఖాతా సంఖ్య భారతదేశంలోని ఆదాయపు పన్ను విభాగం, భారత ప్రత్యం యొక్క కేటాయింబిన పది అక్షరాల సంఖ్య కలిగిన ఒక ప్రత్యేకమైన సంఖ్య. ఇది ఒక పౌర క్లా పంలో జారీ చేయబడుంది. ఇది శాశ్వతమైనది మరియు అస్సెసింగ్ ఆఫీసర్ యొక్క మదింపు లేదా మార్పు యొక్క చినామా మార్పుతో మార.

పార్ట్ టైమ్ బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్స్

రోజువారీ కనీసం నాలుగు గంట మరియు వారానికి కనీసం ఐదు రోజు సేవల అందించే బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్.

పి.బి.ఎన్ (చర్చనల్ బడెంట్ ఫిజికేషన్ నెంబర్)

రహస్యమైన అంకె కార్డుతోనహా దీనిని వాడటమువలన ఖాతాదారునికి వస్తువులు/సేవలు డబ్బు వాడుకొనే వీలు కలుగుతుంది. ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ సేవలను కూడా ఇది అందిస్తుంది.

పిఓఎస్(సేల్స్ ఆఫ్ పాయింట్)

పిఓఎస్ లేదా స్టైప్ మెషిన్ అనేది ఒక వ్యాపార పరికరం, ఇది అందరికీ తెలిసిన మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ (ME) అందించిన ఒక సాంకేతిక ఉపకరణం. దీనిని వస్తువులు లేదా సేవలని వినియోగదారులు సొమ్ము చెల్లించకుండా వినియోగించుకోగలరు. చేయవలసి అందరు తమ డెబిట్, క్రెడిట్ లేదా ప్రిపెయిడ్ కార్డ్ని స్టైప్ చేసి వినియోగించుకోవచ్చు.

ఆర్.టి.జి.ఎస్

రియల్ టైమ్ గ్రాస్ సెట్టిల్మెంట్లు: బ్యాంకింగ్ చానళ్ళ ద్వారా అతివేగవంతముగా నగదును బదిలీ చేయుటకు ఉపయోగపడుతుంది. అప్పటికప్పుడే డబ్బును ఒక బ్యాంకు బ్రాంచి ఖాతా నుండి మరొక బ్యాంక్ బ్రాంచి ఖాతాకు బదిలీచ చేయవచ్చు.

రిఫరెన్స్ రేట్

బ్యాంకు యొక్క బెంచి మార్క్ వడ్డీ రేటు. దీనికి 'లోన్' ఖాతాల ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లతో సంబంధము ఉంటుంది. ఈ రిఫరెన్స్ రేటును ఆయా బ్యాంకులు వారి పాలసీ ప్రకారము మార్చుకొనవచ్చు.

సీనియర్ సిటిజన్

60 సంవత్సరములకు పైబడి వయస్సుగల పౌరులు.

స్థిరపడిన ఖాతా

ఎన్ టైమ్ సెటిల్మెంట్ (ఎ.టి.ఎస్) పథకం కింద స్థిరపడిన ఒక ణ ఖాతా, ఒక బ్యాంకు ద్వారా చెల్లింపులకు తిరిగి చెల్లింపు. ఇది ఇగ్రహీత కొంత మొత్తాన్ని చెల్లిస్తప్పుడు, అది పూర్తిగా పూర్తి మొత్తంలో అంగకరించ బడదని గుర్తించింది. రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ చరిత్ర నవీకరించడానికి ఇవంటి పరిష్కార ఖాతా ఇబిఇ లకు నివేదించబడ్డాయి.

స్టార్డ్ కార్డ్

ఇది క్రెడిట్ కార్డ్ వంటి ఒక ప్లాస్టిక్ కార్డ్. మైక్రో చిప్ తో ఉండే దీనిని డాటా ప్రొసెసింగ్ కొరకు వాడుతారు. ఇది గుర్తింపు నిర్ధారణ పరిరక్షణకు రక్షణకవచముగా ఉపయోగపడుతుంది. ఇది టెలీ ఫోన్ లో మాట్లాడటానికి ఎలక్ట్రానిక్ కాష్ పేమెంట్ ఇతరత్రా ఉపయోగపడుతుంది.

టారిఫ్ ఏడ్యూల్

బ్యాంక్ పథకాలకు/సేవలకు వేసే ఛార్జీల వివరాలు తెలిపే పట్టిక.

యునిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ఫేస్ (యుపిఐ)

ఒక చెల్లింపు విధానం సామ్మూని బ్రాన్స్ ఫర్ చేయడానికి ముందుగా పేర్కొన్న ఈమెయిల్ ఐడి ద్వారా, ఏ రెండు బ్యాంకుల మధ్య అయినా స్టార్డ్ ఫోన్ ని ఉపయోగించి వాడుకోవచ్చు

ఆన్ ఫైడ్ చెక్

చెక్కు చెల్లించబడకుండా బ్యాంకు నుండి వెనుకకు తిరిగిరావటము (బౌన్సింగ్)



ఎనెడ్జర్ 1

సమగ్ర నోటీస్ బోర్డ్ యొక్క ఫార్మాట్

(----- వరకు నవీకరించబడింది)

ఏ. కస్టమర్ సర్వీస్ సమాచారం:

మేము అందించే సేవలు ప్రరర్శించాము

- మేము అందించే సేవల మేము ప్రదర్శించాము. డిపాజిట్లపై మరియు ఫార్వెర్డ్ రేట్లలోని వడ్డీ రేట్ల ప్రత్యేకంగా ప్రదర్శించాము.
- నామినేషన్ సపాయం అన్ని డిపాజిట్ ఖాతా, రక్షిత అవు మరియు రక్షిత డిపాజిట్ సారంగాల్లో అంబాలో ఉంటుంది.
- మేము సాయిల్డ్ నోట్స్ మరియు మ్యుటిలేటెడ్ నోట్ల మార్పిడి చేస్తాము.
- మేము అన్ని తెగల యొక్క నాణే అంగకరించాలి / మార్పిడి.
- స్థానిక మరియు బెంట్లెషన్ చెక్కుల సేకరణకు వర్తించే కాలపరిమితి కోసం మా చెక్ సేకరణ విధానం ఉంది.
- సంతృప్తికరమైన ఖాతాల కోసం, ₹ _____కు వెపల చెక్ అవుట్ యొక్క వెంటనే క్రెడిట్ అందిస్తాము (దయచేసి చెక్ సేకరణ విధానాన్ని ఉండి).
- బ్యాంకు యొక్క BPLR (బెంచ్మార్క్ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్) / MCLR (మార్జినల్ లెండింగ్ రేట్) మరియు దాని ప్రభావవంతమైన తేదీ.

బి. సర్వీస్ చార్జీలు

క్ర. సం	అకౌంట్ రకం	కనీస బాలన్స్ అవసరం (నెలత్రైమాసిక / అర్ధ సంవత్సరం) ₹	నాన్ మెయిన్ టెనెన్స్ చార్జీస్ ₹
1.	సేవింగ్స్ అకౌంట్		

సి. ఫిర్యాదులకు పరిష్కారాలు:

- మీకు ఏ ఫిర్యాలు / ఫిర్యాలు కలిగి ఉంటే, దయచేసి ఆశ్రయించండి:
- శాఖలో మీ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, మీ మా ప్రాంతీయ / జోనల్ మేనేజర్ని సంప్రదించవచ్చు: (చిరునామా)
- మీ మా ఫిర్యాదు పునరావాసంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, మీ బ్యాంకింగ్ ఓంబడ్స్మన్ని సంప్రదించవచ్చు: (పేరు, చిరునామా, టెలిఫోన్ నంబర్లు మరియు ఇ-మెయిల్ చిరునామా ఇవ్వాలి)

డి. అందించబడే ఇతర సేవలు :

- i. మేము డిజిటల్ చెల్లింపు మరియు సేవల కూడా అందిస్తాము.
- ii. మేము 'బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ అకౌంట్స్' తెస్తాము.
- iii. మేము ప్రత్యక్ష ప్ల సేకరణ అంగకరించాలి. (దయచేసి ఫల్పా పాన్ / టన్ కోట్ చేయండి. డ్రాప్ బాక్స్లో చాలన్స్ వదలవద్దు). (బ్యాంకు నిర్వహిస్తే గనక)
- iv. మేము పబ్లిక్ ప్రావిడెంట్ ఫండ్ ఖాతాల తెరవచ్చు (బ్యాంకుచే నిర్వహించబడి ఉంటే)
- v. సీనియర్ సిటిజన్స్ సేవింగ్స్ స్కీమ్, 2004 ఇక్కడ నిర్వహించి (బ్యాంక్ ద్వారా నిర్వహించబడి ఉంటే)
- vi. ప్రధాన మంత్రి రోజ్ గార్ యోజన / భారత ప్రత్యం మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వం చేత స్పాన్సర్ చేయబడిన ఇతర పథకా ఇక్కడ నిర్వహించబడతాయి (బ్యాంకు నిర్వహించినట్లయితే).
- vii. మేము MSME రుణాలు / ప్రోడక్టులు / ముద్ర లోన్స్ అందిస్తాము.
- viii. మేము కిసాన్ క్రెడిట్ క్లాల జారీ చేస్తాము (బ్యాంక్ చేత నిర్వహించబడి ఉంటే)
- ix. PM యొక్క ఉపశమన నిధికి విరాళాలు ఇక్కడ ఆమోదించబడతాయి.

ఇ. బుక్ లెట్ రూపంలో అందుబాటులో ఉండే సమాచారం

(దయచేసి 'మే ఐ హెల్ప్ యు కౌంటర్' ని చేరుకోండి)

- i. పైన పేర్కొన్న అన్ని అంశాల (ఎ) పైన (డి) పైన.
- ii. కరెన్సీ ఎక్స్చేంజ్ సౌకర్యాల కోసం సిటిజెన్ చార్టర్
- iii. సాధారణ లావాదేవీల కోసం కాల నియమాలు.
- iv. అన్ని బ్యాంకు నోట్ల డిజైన్ మరియు భద్రతా లక్షణాలు.
- v. డిపాజిట్లు, చెక్ కలెక్షన్, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, పరిహారం, బకాయిల సేకరణ మరియు సెక్యూరిటీ రిఫసిషన్, కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ మరియు కస్టమర్ ప్రాటెక్షన్ పాలసీకి సంబంధించిన విధాన పత్రాలు.
- vi. పూర్తి సేవ ఛార్జీ, ఉచితంగా అందించబడిన సేవ.
- vii. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ / ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఫర్ క్రెడిట్ కార్డ్ ఆపరేషన్స్ / ది కోడ్ ఆఫ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ కమిటీమెంట్ / ది కోడ్ ఆఫ్ కమిటీమెంట్ మైక్రో అండ్ స్మాల్ ఎంటర్ప్రైజెస్.

ప్రాంగణంలో వెలుపల సమాచారం అందించాలి:

- బ్యాంక్ / బ్రాంచ్ యొక్క పేరు:
- వీక్షి హాలిడే:
- వీక్షి బ్రాంచ్ కాని బ్యాంకింగ్ డే:
- పని గంటలు:

ఈ కోడ్‌ను బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్ బోర్డ్ ఇండియా (బి.సి.ఎస్.బి.ఐ) వారు ఆర్.బి.ఐ, ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ మరియు సభ్య బ్యాంకులతో కలిసి విడుదల చేశారు. ఈ కోడ్ యొక్క ముఖ్య ఉద్దేశ్యము ఏంటంటే చక్కటి న్యాయపరమైన బ్యాంకింగ్ విధి విధానాలను అవలంబించటము, కనీస బ్యాంకింగ్ ప్రమాణాలను పాటించటము, పారదర్శకతను పెంచటము, ఇంకా చక్కటి ప్రమాణ స్థాయిని పెంచుకుంటూ ఊహలము మరియు ఖాతాదారు బ్యాంకర్ల సఖ్యతను పెంపొందించి బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థపై సామాన్యునికి మంచి నమ్మకాన్ని కలుగజేయటము.

బిసిఎస్బిఐ సెల్‌ఆఫ్ ఫిబ్రవరి 2006లో ఆటోనోమస్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్‌గా బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ మరియు స్టాండర్డ్స్ నిర్ధారించుకుని బ్యాంకులచే అసలైన స్పిరిట్ ద్వారా అన్ని సేవలు అందజేయబడతాయి.

బిసిఎస్బిఐ రెండు సెట్ల కోడ్లతో కూడినది - **కోడ్ ఆఫ్ బ్యాంకింగ్స్ కమిటీంట్ టు కస్టమర్లు** మరియు **కోడ్ ఆఫ్ బ్యాంక్స్ కమిటీమెంట్ మైక్రో నుండి చిన్ని ఎంటర్ప్రైజెస్**. ఈ కోడ్స్ బిసిఎస్బిఐ యొక్క బ్యాంక్ సభ్యులచే పాటించబడతాయి, ఇందుఇలో షెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంక్స్, అర్బన్ కోఆపరేటివ్ బ్యాంక్స్ మరియు రీజినల్ రూరల్ బ్యాంక్స్ కూడా ఉండాలి.

బి.సి.ఎస్.బి.ఐ రూపొందించిన ఈ కోడ్స్ కేవలము ఖచ్చితము కోసమేగాని, ఇది ఒక సమన్వయ పరిష్కరించే యంత్రాంగము కాదు. సిస్టమ్స్/విధాన పద్ధతులలో తప్పులు జరిగి, అవి అమలుపరచటములో తేడాలు వస్తే వాటిని గుర్తించి తప్పులను సరిదిద్దేందుకు పూనుకుంటుంది.

ఇంకా మరిన్ని వివరాలకోసము బి.సి.ఎస్.బి.ఐ వారి వెబ్‌సైట్ ను లాగ్-ఆన్ www.bcsbi.org.in చేసి చూసుకొనవచ్చు.

