

ഇടപാടുകാരോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ  
പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയുടെ ചട്ടസംഹിത

ജനുവരി 2018

ബാങ്കിങ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

ഇടപാടുകാരുടെ അവകാശങ്ങളുടെ ചട്ടസംഹിതയാണിത്. ഇടപാടുകാരായ വ്യക്തികളുമായി ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ അംഗബാങ്കുകൾ പാലിക്കേണ്ട ഏറ്റവും മിതമായ പെരുമാറ്റ നിലവാരങ്ങൾ ഇതിൽ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇതു ഇടപാടുകാർക്ക് സംരക്ഷണം നൽകുകയും ദൈനംദിന ഇടപാടുകളിൽ അവരോടു ബാങ്കുകൾ എങ്ങനെ പെരുമാറണമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

## ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

1		<b>ആമുഖം</b>	1
	1.1	ചട്ടസംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ	1
	1.2	ചട്ടസംഹിതയുടെ പ്രയോഗം	2
2		<b>മുഖ്യ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകൾ</b>	3
	2.1	ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളോടുള്ള പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകൾ	3
	2.1.1	മാന്യമായ പെരുമാറ്റം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം	3
	2.1.2	സുതാര്യത, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള അവകാശം	3
	2.1.3	അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം	5
	2.1.4	സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം	5
	2.1.5	പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ട പരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം	5
3		<b>വിവരങ്ങൾ - സുതാര്യത</b>	6
	3.1	പൊതു വിവരങ്ങൾ	7
	3.2	“വിളിയ്ക്കരുത്” എന്ന സേവനം	7
	3.3	പലിശ നിരക്കുകൾ	8
	3.3.1	പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ	8
	3.4	നിരക്ക് പട്ടിക	8
	3.4.1	ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും	8
	3.4.2	ഫീസ്, ചാർജ്ജ് എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ	9
	3.5	നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	9
	3.5.1	നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ	9
4		<b>പരസ്യവും വിപണനവും വിൽപ്പനയും</b>	10
5		<b>സ്വകാര്യതയും രഹസ്യ സ്വഭാവവും</b>	11
	5.1	വായ്പാവിവരങ്ങൾ നൽകുന്ന കമ്പനികൾ	12
6		<b>പരാതികൾ, സങ്കടങ്ങൾ, വിലയിരുത്തലുകൾ</b>	13
	6.1	ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ	13
	6.2	ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി	14
	6.3	ഇടപാടുകാരുടെ യോഗങ്ങൾ	14
	6.4	ഇടപാടുകാർക്ക് വേണ്ടിയുള്ള ശാഖാതല സേവനസമിതി യോഗം	14
7		<b>കടം പിരിയ്ക്കൽ</b>	15
	7.1	കടം പിരിയ്ക്കലും ജാമ്യവസ്തു വില്പനയ്ക്കു നയവും	17
8		<b>ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും</b>	17
	8.1	നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ	17
	8.1.1	നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കലും പ്രവർത്തിപ്പിയ്ക്കലും	18
	8.1.2	നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് മാറ്റം	19
	8.1.3	സേവിങ്സ് / കവീറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	20
	8.1.3.1	മിനിമം ബാലൻസ്	20
	8.1.3.2	ചാർജ്ജുകൾ	21
	8.1.3.3	പാസ്ബുക്ക്/ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ	21
	8.1.3.4	നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഗ്രേഡ് ഉയർത്തലും മൂല്യവിലയിരുത്തലും സേവനങ്ങൾ കൂട്ടിച്ചേർക്കലും	22
	8.1.3.5	നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഗ്രേഡ് താഴ്ത്തൽ	22
	8.1.4	പ്രായപൂർത്തിയാകാത്തവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ	22
	8.1.5	പ്രവർത്തന രഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ടുകൾ	22
	8.1.6	നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിയ്ക്കൽ	23
	8.2	ക്ലിയറിങ് ആവൃത്തി/ സമാഹരണ സേവനങ്ങൾ	23
	8.3	പണമിടപാടുകൾ	24
	8.4	നേരിട്ടുള്ള ചെലവെഴുത്തും സ്ഥിരം നീലിപ്പാടുകളും	24
	8.5	പണം നൽകി നീലിപ്പാട് വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം	25
	8.6	നിങ്ങൾ നൽകുന്ന ചെക്ക്/ചെലവെഴുത്തു നീലിപ്പാടുകൾ	25

8.7	കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ	26
8.7.1	കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളിന്മേലു വായ്പ നൽകൽ	27
8.8	ഉടമകൾ മരിച്ചുപോയ അക്കൗണ്ടുകളിന്മേലുള്ള അവകാശവാദങ്ങളുടെ തീർപ്പാക്കൽ	27
8.8.1	“അതിജീവിക്കുന്നയാൾ/നാമ നിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾ” വ്യവസ്ഥ ഉള്ള അക്കൗണ്ടുകൾ	27
8.8.2	“അതിജീവിക്കുന്നയാൾ/നാമ നിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾ” വ്യവസ്ഥ ഇല്ലാത്ത അക്കൗണ്ടുകൾ	28
8.8.3	അവകാശവാദങ്ങൾ തീർപ്പാക്കാനുള്ള സമയപരിധി	28
8.8.4	കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളുടെ അകാല സമാപ്തമാക്കൽ	29
8.8.5	മരണപ്പെട്ട നിക്ഷേപകന്റേ പേരിൽ വരുന്ന പണം കൈകാര്യം ചെയ്യൽ	29
8.8.5.1	പെൻഷൻ അക്കൗണ്ടുകൾ	29
8.9	സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കുകൾ	30
8.10	വിദേശ നാണ്യ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ	30
8.11	ഭാരതത്തിനുള്ളിൽ പണം അയയ്ക്കൽ	31
8.12	വായ്പ നൽകൽ	32
8.12.1	വായ്പകൾ	32
8.12.1.1	പൊതുവിവരങ്ങൾ	32
8.12.1.2	വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പരിശോധന നടപടികളും	33
8.13	ഉറപ്പു നൽകൽ	36
8.14	സെലിബ്രി രജിസ്ട്രി ഓഫ് സെക്യൂറൈസേഷൻ, അസറ്റ് റീകൾസ്ട്രക്ഷൻ ആൻഡ് സെക്യൂരിറ്റി ഇന്റററെസ്റ്റ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (CERSAI) കൂടിശ്രീക തീർപ്പ്	37
8.15	കൂടിശ്രീക തീർപ്പ്	37
8.16	വായ്പകൾ, കാർഡ് കടങ്ങൾ സമാഹരിച്ചു വിവരിക്കൽ	37
8.17	ഇലക്ട്രോണിക്, ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിങ്	38
8.17.1	ഇന്റർനെറ്റ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്	38
8.17.2.1	പിൻ(PIN)കളും പാസ് വേഡുകളും	42
8.17.2.2	പിൻ(PIN), പാസ് വേഡ് എന്നിവ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സുരക്ഷാ നടപടികളും മൂലകരുതലുകളും	42
8.17.3	എ.ടി.എം / ഡെബിറ്റ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	45
8.17.4.1	നഷ്ടപ്പെട്ട, മോഷണം, തിക്തമുള്ള ഇടപാടുകൾ എന്നിവ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ	46
8.17.4.2	അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിങ് ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച ക്ലിപ്ത ബാധ്യത	48
8.17.4.3	ശൂന്യ ബാധ്യത/ ക്ലിപ്ത ബാധ്യത സംബന്ധിയായ മടക്കി നൽകി സമയക്രമം	49
8.17.5	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്	49
8.17.5.1	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ	52
8.18	മൂന്നാം കക്ഷി ഉപപനങ്ങൾ	52
8.19	വായ്പയുടെ ഗുണഭോജങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള ഉപദേശം	54
8.20	ഇടപാടുരേഖകൾ ലഭ്യമാക്കൽ	54
9	<b>ശാഖ പൂട്ടൽ/ സ്ഥാനം മാറ്റൽ</b>	55
10	<b>സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തൽ</b>	55
11	<b>മുതിർന്ന പൗരന്മാരും ഭിന്നശേഷിയുള്ളവരും</b>	58
12	<b>നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കൽ</b>	59
12.1	സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവുമായ ബാങ്കിങ് / പണം നൽകി സംവിധാനങ്ങൾ	59
12.2	മാറ്റങ്ങൾ അപ്പേപ്പൽ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കൽ	60
12.3	നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് സ്വയം പരിശോധിയ്ക്കൽ	60
12.4	ശ്രദ്ധ ചെലുത്തൽ	60
12.5	പണം നൽകുന്നത് റദ്ദാക്കൽ	61
12.6	നഷ്ടപ്പെടുത്തലിന്മേലുള്ള ബാധ്യത	61
	അനുബന്ധം ശബ്ദാവലി	62
	സമഗ്ര നോട്ടീസ് ബോർഡ് (മാതൃക) അനുബന്ധം 1	66

# ആമുഖം

ഇടപാടുകാരുടെ അവകാശങ്ങൾ പ്രതിപാദിക്കുന്ന ഈ ചട്ടസംഹിതയിൽ BCSBI അംഗം എന്ന നിലയിൽ വ്യക്തികളായ ഇടപാടുകാരുമായി ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ ബാങ്കിന്റെ നടപടികളിൽ നാം പാലിക്കേണ്ടതായ ഏറ്റവും മിതമായ പെരുമാറ്റ നിലവാരങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സംരക്ഷണം നൽകുകയും ദൈനംദിന ഇടപാടുകളിൽ ബാങ്കുകൾ ഇടപാടുകാരോട് എങ്ങനെ പെരുമാറണമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണം, മേൽനോട്ടം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങളെ ഈ ചട്ടസംഹിത മറികടക്കുകയോ പകരം വക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെന്നു മാത്രമല്ല ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ഇത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങളെ/ ശാസനങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അനുസരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. ക്രമപ്പെടുത്തി അഥവാ മേൽനോട്ടം വഹിയ്ക്കൽ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതിനേക്കാൾ ഉയർന്ന നിലവാരം ഈ ചട്ടസംഹിതയിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് കണ്ടേക്കാം. ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളോടുള്ള പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയെന്ന നിലയിൽ ഞങ്ങൾ സ്വമേധയാ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഏറ്റവും മികച്ച ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളെ ഈ ചട്ടസംഹിത പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുകയാൽ അത്തരം ഉയർന്ന നിലവാരങ്ങൾ നിലനിൽക്കുന്നതാണ്. ഇടപാടുകാർക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം നൽകുന്നതിനും അവർക്ക് ഉയർന്ന സംതൃപ്തിയേകുന്നതിനും ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഉയർന്ന നിലവാരങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുവാനും ഞങ്ങൾ പ്രയത്നിയ്ക്കും.

ഈ ചട്ടസംഹിതയിൽ നിങ്ങൾ എന്നാൽ ഇടപാടുകാരൻ എന്നും ഞങ്ങൾ/ ഞങ്ങളെ എന്നാൽ ഇടപാടുകാരൻ വ്യാപരിക്കുന്ന ബാങ്ക് എന്നും വിവക്ഷ. ശാഖ എന്നതിൽ ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക/പാലിട്ട് ടൈം ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക എന്നിവ ഉൾപ്പെടും.

## 1.1 ചട്ടസംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ ചട്ടസംഹിത വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത് താഴെ പറയുന്ന ഉദ്ദേശങ്ങളോടു കൂടിയാണ്:

**എ.** നിങ്ങളുമായുള്ള ഇടപാടിലുണ്ട് അവേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിലവാരം നിജപ്പെടുത്തി, നല്ലതും ഉചിതവുമായ ബാങ്കിന്റെ നടപടികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

**ബി.** ഞങ്ങളിൽ നിന്നും നിങ്ങൾക്ക് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിയ്ക്കാവുന്നതല്ലെന്ന് മികച്ച രീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കുവാൻ പാകത്തിൽ സുതാര്യത വിലയിരുത്തുക.

**സി.** മത്സരത്തിലൂടെ മികച്ച പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുവാൻ വിപണിശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

**ഡി.** നിങ്ങളും നിങ്ങളുടെ ബാങ്കുമായിട്ടുള്ള യുക്തവും സൗഹൃദപൂർണ്ണവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

**ഇ.** ബാങ്കിന്റെ വ്യവസ്ഥയിലുള്ള വിശ്വാസം പരിപോഷിപ്പിക്കുക.

**എഫ്.** ഡിജിറ്റൽ വൽക്കരണപ്പെട്ട പരിതസ്ഥിതിയിലെ ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുരക്ഷിതവും യുക്തവുമായ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

**ജി.** ഇടപാടുകാരുടെ അവബോധം വിലയിരുത്തുകയും അവരുടെ സുരക്ഷ മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക.

ചട്ടസംഹിതയിലെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ വിഭാഗം 2-ലെ മുഖ്യ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകളിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുണ്ട്.

## 1.2 ചട്ടസംഹിതയുടെ പ്രയോഗം

താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉപനങ്ങളും സേവനങ്ങളും അവ നേരിട്ടുശാഖകളിൽ നിന്നോ ഏജൻറുമാരിൽ നിന്നോ, അഥവാ കൗൺസുൾ, ഫോഡ്, തപാൽ, ഇൻവ് ആക്റ്റീവ് ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനങ്ങൾ, ഇൻവ്നെറ്റ്, മറ്റേതെങ്കിലും

രീതിയിൽ നൽകപ്പെടുന്നവയാണെങ്കിലും ഈ നിയമാവലി ബാധകമാണ്. എന്നാൽ ഇവിടെ ചില ചെലവുപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഉപകരണങ്ങളും ഞങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കാനായെന്നോ അല്ലെന്നോ വരാം.

**എ. കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ,** സേവിങ്സ് അക്കൗണ്ടുകൾ, നിശ്ചിത കാല നിക്ഷേപങ്ങൾ, ആവർത്തന നിക്ഷേപങ്ങൾ, PPF അക്കൗണ്ടുകൾ, മറ്റു **നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ** എന്നിവ

**ബി.** പെപിഷി, പേയ്മെന്റ് ഓഡറുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ, വയ്പ്പ് ട്രാൻസ്ഫറുകൾ, **RTGS, NEFT, IMPS, UPI** പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ എന്നിത്യാദി പണവിതരണ സേവനങ്ങൾ

**സി.** സർക്കാർ ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾ

**ഡി. ഡീമാറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ഇക്വിറ്റി, സർക്കാർ ബോണ്ടുകൾ**

**ഇ.** ഭാരതീയ കമ്പിസീനോടുകൂടിയ/ നാണയങ്ങളുടെ വിനിമയ സൗകര്യം

**എഫ്.** ചെക്കുകളിലെ തുക ശേഖരിയ്ക്കൽ, സേഫ് കസ്റ്റഡി സേവനങ്ങൾ, സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കി സൗകര്യം

**ജി.** വായ്പകളും ഓവർഡ്രാഫ്റ്റുകളും, **ഗ്യാരണ്ടികളും**

**എച്ച്.** പണം മാറ്റി ഉപയോഗിക്കുന്ന വിഭാഗം വിനിമയ സേവനങ്ങൾ

**ഐ.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലൂടെയും അംഗീകൃത പ്രതിനിധികൾ/ ഏജന്റുമാർ എന്നിവരിൽ കൂടിയും വിൽക്കപ്പെടുന്ന തേഡ് പാർട്ടി ഇൻഷുറൻസും നിക്ഷേപ ഉപകരണങ്ങളും

**ജെ. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ,** ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ, **ATM കാർഡുകൾ, സ്മാർട്ട് കാർഡുകൾ,** POS സേവനങ്ങൾ (ഞങ്ങളുടെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ/ സഹായക കമ്പനികൾ നൽകുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന **കാർഡ് ഉപപണങ്ങൾ**)

**കെ.** E - WALLET, മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്, ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ്, **UPI, ഭീം, ആധാർ പേ** തുടങ്ങിയ ഡിജിറ്റൽ ഉപപണങ്ങൾ

*കട്ടികൾപ്പു നിറത്തിൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രധാന വാക്കുകളുടെ അർത്ഥം ശബ്ദാവലിയിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്*

## 2. മുഖ്യ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകൾ

### 2.1 ഞങ്ങൾക്കു നിങ്ങളോടുള്ള മുഖ്യ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകൾ

#### 2.1.1 മാന്യമായ പെരുമാറ്റം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം

താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉചിതമായും നീതിയുക്തമായും പ്രവർത്തിക്കുക.

**എ.** ബാങ്കിന്റെ കൗൺസിലി പണം/ ചെങ്കുകുപ്പി സ്വീകരിക്കുകയും നൽകുകയും, പണം അയയ്ക്കൽ, മുഷിഞ്ഞ നോട്ടുകൾ മാറി നൽകി തുടങ്ങിയവയിൽ അടിസ്ഥാന ബാങ്കിന്റെ സൗകര്യമെങ്കിലും നൽകുകയും ബദലി വിതരണ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ പണരഹിത ഇടപാടുകൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുക.

**ബി.** ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന ഉപപണങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും ഞങ്ങൾ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രവർത്തന രീതികളിലും ഈ ചട്ടസംഹിതയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകളും നിലവാരങ്ങളും നിറവേറ്റുക.

**സി.** ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങളും സേവനങ്ങളും അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും പാലിക്കുന്നതാണെന്നും നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമാണെന്നും ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിന്റെ ഉപയോഗത്തിൽ ബാങ്കിന്റെ സാഹചര്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ചുള്ളതാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.

**ഡി.** നിങ്ങളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമിക തത്വങ്ങളിൽ ഉറച്ചു നിൽക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക.

**ഇ.** സുരക്ഷിതവും സൗകര്യപ്രദവും ശക്തവുമായ സാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിന്റെ, പണമൊഴുക്കി സംവിധാനങ്ങൾ പ്രദാനം ചെയ്യുക.

**എഫ്.** ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിലും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിലും ഞങ്ങൾ പ്രായം, വംശം, ലിംഗം, വൈവാഹിക സ്ഥിതി, മതം, ശാരീരിക പരാധീനത, സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിങ്ങളുടെ പക്ഷപാതം കാണിക്കുകയില്ല.

**ജി.** നിങ്ങളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും മിനിമം നിലവാരം ഉറപ്പിച്ചുകൊണ്ട് മികച്ചതും യുക്തവുമായ ബാങ്കിന്റെ ശീലങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**എച്ച്.** നിങ്ങളുമായി ന്യായമായതും നീതിയുക്തവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**ഐ.** നിങ്ങൾക്ക് താമസം കൂടാതെയും മര്യാദപൂർവ്വമായും സേവനം നൽകുന്നത് ഉറപ്പാക്കാനായി ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് ഉചിതമായതും ആവശ്യമായ വിധത്തിലുള്ളതുമായ പരിശീലനം നൽകുന്നു. തെറ്റ് സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ പെട്ടെന്ന് അനുതാപപൂർവ്വം ഇടപെടുകയും അത് തിരുത്തുകയും നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്നതിന് ഈ പരിശീലനം അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നു.

### 2.1.2 സുതാര്യത, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള അവകാശം

ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉപപണങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രവർത്തിക്കുന്നത് എങ്ങനെയെന്ന് മനസ്സിലാക്കുവാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിലേക്കായി:

**എ.** അവയെ സംബന്ധിച്ച് യഥാസമയത്തും മതിയാവോളവും ആവശ്യമായ സുരക്ഷാനടപടികൾ ഇനി പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നു - ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ യുക്തമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

**ബി.** ഞങ്ങളുടെ പരസ്യ പ്രോത്സാഹക വാങ്മയം വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിയ്ക്കപ്പെടാത്തതുമാണെന്നും ഉറപ്പു വരുത്തുന്നു. ഞങ്ങൾ തയ്യാറാക്കുന്ന കരാറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ധാരണാപത്രങ്ങൾ എന്നിവ സുതാര്യവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതും നിങ്ങളുമായി നന്നായി ആശയ വിനിമയം നടത്തുന്നതും ആയിരിക്കുമെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഉപപണ വില, അതിലെ നഷ്ടസാധ്യതകൾ, ഉപപണത്തിന്റെ ആയുഷ്ചക്രത്തിനുപരിയായിട്ടുള്ള ഉപയോഗത്തിന് ബാധകമായ നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും, പരസ്പര ഉത്തരവാദിത്വങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വ്യക്തമായ വിവരങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

നിങ്ങൾക്ക് ന്യായരഹിതമായ ബിസിനസ് അല്ലെങ്കിൽ വിപണന നടപടികൾ, ബലാധിപത്യമുള്ള കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ, തെറ്റായ ഉറപ്പുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന ദൃഷ്ടാന്തങ്ങൾ എന്നിവ നേരിടേണ്ടി വരില്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു നൽകുന്നു. ഇതു കൈവരിക്കുന്നതിനായി, ഞങ്ങൾ അധ്യായം മൂന്നിലെ വിവരങ്ങളുടെ സുതാര്യത, അധ്യായം നാലിലെ പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് നൽകിയിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതാണ്.

**സി.** ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സ്വീവിസ് ചാർജ്ജുകൾ, അവയെ ബാധിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും സുതാര്യമായ രീതിയിൽ നിങ്ങളുടെ മൂല്യഗണനാതാൽപര്യം അനുസരിച്ച് താഴെ പറയുന്ന വിധം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

- i. SMS അല്ലെങ്കിൽ ഇ-മെയിൽ അയച്ചുകൊണ്ട്
  - ii. ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ അച്ചടി മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ
  - iii. ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചു കൊണ്ട്
  - iv. ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചു കൊണ്ട്
- (വെബ് സൈറ്റിലും നോട്ടീസ് ബോർഡിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നത് മുകളിൽ പറാമിശിച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റു രീതികൾ കൂടാതെയാണ്.)

**ഡി.** നിങ്ങൾക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്നും ആ സൗകര്യങ്ങളെ എങ്ങനെ ഉപയോഗപ്പെടുത്താമെന്നും നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ തീർക്കാൻ ആരെ, എങ്ങനെ ബന്ധപ്പെടണമെന്നും മറ്റുമുള്ള വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നു.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ അറിവിലേക്കായി ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു:

- i. ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ
- ii. സേവിങ്ങ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്സുകളിലും കറന്റ് അക്കൗണ്ട്സുകളിലും ആവശ്യമായ ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ നീക്കിയിരിപ്പും (മിനിമം ബാലൻസ്) അത് നിലനിൽക്കുന്നതിനായി നൽകേണ്ടി വരാവുന്ന പിഴകളും.
- iii. ലഘു പുസ്തക രൂപത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്ന വിവരം

**എഫ്.** താഴെ പറയുന്നവയെ കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

- i. നിക്ഷേപങ്ങൾ
- ii. ചെക്ക് തുക ശേഖരണം
- iii. പരാതി പരിഹാരം
- iv. നഷ്ട പരിഹാരം
- v. കടം തിരിച്ചു പിടിയ്ക്കലും ജാമ്യവസ്തു വീണ്ടെടുക്കലും
- vi. ഇടപാടുകാരുടെ അവകാശങ്ങളുടെ ചാർട്ടർ
- vii. ഇടപാടുകാരൻറെ സംരക്ഷണ നയം (സെബിൽ തട്ടിപ്പുകളിൽ നിന്നുള്ള സംരക്ഷണം ഉൾപ്പെടെ)
- viii. അനധികൃതമായ ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിങ് ഇടപാടുകളിലെ ക്ലിപ്ത ബാധ്യതകൾ
- ix. മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും ഭിന്ന ശേഷിയുള്ളവർക്കും ലഭിക്കുന്ന സൗകര്യങ്ങൾ

**ജി.** ചട്ടങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ഇടപാടുകാർക്കിടയിൽ അവബോധം വളർത്തുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ചെയ്യുന്ന കാര്യങ്ങൾ

- i. നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴോ നിങ്ങൾക്ക് ഈ ചട്ടങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുന്നതാണ്.
- ii. ഈ ചട്ടങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.
- iii. ചട്ടങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രസക്ത വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ചട്ടങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പാക്കുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം ലഭിക്കുന്നു എന്നുറപ്പാക്കുന്നു.
- iv. ചട്ടങ്ങളുടെ വകുപ്പുകളിന്മേൽ നിശ്ചിത കാലയളവിൽ ഇടപാടുകാരുടെ മീറ്റിംഗ് നടത്തും.

### 2.1.3 അനുയോജ്യതയുള്ള അവകാശം

നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് യോജിച്ചതും നിങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്തു കൊണ്ട് ഉറപ്പായും നാലിൽ പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന എന്നിവയെക്കുറിച്ചും വകുപ്പ് 8.18 ലെ മൂന്നാം കക്ഷി ഉപപണങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിശദമാക്കിയ ധാരണകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ആണ് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഉപപണങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്.



### 2.1.4 സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

അദ്ധ്യായം അഞ്ചിന് സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും സംബന്ധിച്ച് നിലവിലുള്ള കാര്യങ്ങൾക്കു വിധേയമായി ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.

### 2.1.5 പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ട പരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം

തെറ്റുകൾ സംഭവിക്കുന്ന കാര്യങ്ങൾ അനുതാപപൂർവ്വവും വേഗത്തിലും ഇനി പറയുന്ന വിധത്തിൽ ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്:

**എ.** ഞങ്ങളുടെ തെറ്റുകൾ താമസംവിനാ തിരുത്തുകയും അബദ്ധവശാൽ ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ ഞങ്ങൾ ഈടാക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് റദ്ദാക്കുകയും ഞങ്ങളുടെ തെറ്റു കാരണം നിങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഞങ്ങളുടെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ചുള്ള നഷ്ട പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

**ബി.** നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഉടൻ കൈകാര്യം ചെയ്യും.

**സി.** എന്നിട്ടും നിങ്ങൾ തൃപ്തനായില്ലെങ്കിൽ പരാതിയുമായി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു പോകാമെന്നു പറഞ്ഞു തരുന്നതാണ്.

**ഡി.** സാങ്കേതിക തകരാറുകൾ മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ ദുരീകരിയ്ക്കാൻ ഉചിതമായ ഇതര മാർഗ്ഗങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ അറിവിലേക്കായി ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ശാഖയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്:

- i. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ആവലാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, ശാഖയിൽ നിങ്ങൾ സമീപിക്കേണ്ടതായ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്.
  - ii. ശാഖാ തലത്തിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതിയ്ക്ക് പരിഹാരം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് സമീപിയ്ക്കാവുന്ന റീജിയണൽ/സോണൽ മാനേജർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ(PNO) എന്നിവരുടെ പേരും മേലിലാസവും.
  - iii. ഈ ശാഖക്കുമേൽ നിയമപരമായ അധികാര പരിധിയുള്ള ബാങ്കിങ്ങ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും.
- നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് വേണ്ടിയുള്ള ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ ചട്ടസംഹിതയിൽ ആറാം അധ്യായത്തിൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുള്ള ബാങ്കിങ്ങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി ഉൾപ്പെടെ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

## 3. വിവരങ്ങൾ - സുതാര്യത

ഉപപനങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും(MITC) എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ശാഖമന്ദിരത്തിൽ നിന്നിട്ടിട്ടു സമഗ്ര നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ (CNB) ബാധകമായ ത്രിഭാഷാ/ദ്വിഭാഷ രൂപത്തിൽ (അനുബന്ധം 1) പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ബോർഡിലെ വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായ സമയങ്ങളിൽ പുതുക്കുകയും മാറ്റങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഇനി പറയുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, സാധാരണയുള്ള ഫീസുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരം നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതാണ്.

**എ.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡ്

**ബി.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളെയോ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കുകളെയോ ബന്ധപ്പെടുന്നതിലൂടെ

**സി.** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ

**ഡി.** ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥനോട്/ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിൽ ചോദിക്കുന്നതിലൂടെ

**ഇ.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും വെബ് സൈറ്റിലും ലഭ്യമായ തീരുവ പട്ടിക പരിശോധിക്കുന്നതിലൂടെ

### 3. 1 പൊതുവിവരങ്ങൾ

എ. ഞങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതും നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഇണങ്ങുന്നതുമായ വിവിധ ഉപപണങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

ബി. എല്ലാ ശാഖകളിലും രണ്ട് ഭാഷകളിലും/ മൂന്നു ഭാഷകളിലും ബേസിക് സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്നതിനാവശ്യമായ രേഖകൾ പ്രധാനപ്പെട്ടതോടെ പ്രദർശിപ്പിയ്ക്കും. ചെറിയ അക്കൗണ്ടുകൾ തുടങ്ങുന്നതിനു ഏർപ്പെടുത്തിയ ഇളവുകളും ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിയ്ക്കും.

സി. ഈടാക്കാവുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ നിങ്ങൾക്ക് താല്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉപപണങ്ങളുടെയും പ്രധാനപ്പെട്ട സവിശേഷതകളെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരം നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

ഡി. ഏതെല്ലാം വിഭിന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ, ഉദാഹരണത്തിന് ശാഖകൾ, ATMകൾ, മൈക്രോ ATMകൾ, ഫോൺ, മൊബൈൽ, നെറ്റ്ബാങ്കിംഗ്, ബിസിനസ് കറൻസി പോസ്റ്റ് ഓഫീസ്, തുടങ്ങിയവയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങളും സേവനങ്ങളും ലഭ്യമാകുമെന്നും അവയെപ്പറ്റി കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എങ്ങനെ കണ്ടെത്താമെന്നും പറഞ്ഞു തരും.

ഇ. നിയമം, നിയന്ത്രണം, ആന്തരിക നയം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുവാൻ നിങ്ങളെ വ്യക്തിപരമായി തിരിച്ചറിയുന്നതിനും നിങ്ങളുടെ മേഖലാസംരംഭനങ്ങളെക്കുറിച്ചും എന്തെല്ലാം വിവരങ്ങൾ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് വേണ്ടിവരുമെന്ന് പറയും.

എഫ്. എല്ലാ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളിലും സുരക്ഷിത കൈവശത്തിലും സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കുകളിലും ലഭ്യമാക്കുന്ന സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും, വിശിഷ്ടാനാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യത്തെക്കുറിച്ചും, നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്വങ്ങളെയും കുറിച്ചുമുള്ള വിവരം നൽകും.

ജി. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് (SBI) കറൻറ് അക്കൗണ്ട് (CA), മറ്റു നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ എന്നിവ തുറക്കുന്നതിനു മുമ്പ് അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വളരെ പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (മോസ്റ്റ് ഇമ്പോർട്ടന്റ് ടെംസ് ആൻഡ് കണ്ടിഷൻസ്-MITC) നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്

### 3.2 “വിളിയ്ക്കരുത്” എന്ന സേവനം

ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിലെ “വിളിയ്ക്കരുത്” രജിസ്ട്രിയലോ “ദേശീയ വിളിയ്ക്കരുത്” രജിസ്ട്രിയലോ നേരിട്ടോ നിങ്ങളുടെ സേവന ദാതാവ് മുഖാന്തിരമോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പക്ഷം ടെലിഫോൺ വിളി/ SMS/ഇ-മെയിൽ എന്നിവയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും പുതിയ ഉപപണത്തെ/സേവനത്തെ കുറിച്ചുള്ള വിവരം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളിൽ എത്തിയ്ക്കില്ല. പക്ഷെ, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിനെ പറ്റിയും അതുപോലെ നിങ്ങളുടെ ഇടപാടുകളെ കുറിച്ചും നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഉപപണങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പുകളുടെയും മറ്റു പ്രധാനപ്പെട്ട ഉപദേശങ്ങളുടെയും വിവരങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിലും ഇത് ബാധകമല്ല.

### 3.3 പലിശ നിരക്കുകൾ

താഴെ പറയുന്നവയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്:

എ. നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപത്തിനും വായ്പ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും ബാധകമാകുന്ന പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും

**ബി. സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലുള്ള** വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പലിശ പുനഃനിർണ്ണയിക്കുന്ന നിബന്ധന വായ്പാ കരാർ പ്രകാരം ഉണ്ടെന്ന പക്ഷം അത് പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയും.

**സി. അസ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലുള്ള** വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിങ്ങളുടെ അസ്ഥിര നിരക്കിനെ ബന്ധപ്പെടുത്താൻ പോകുന്ന **സൂചിത നിരക്കും**, നിങ്ങളുടെ വായ്പയിന്മേലുള്ള യഥാർത്ഥ പലിശ നിരക്ക് കണക്കാക്കുവാൻ സൂചിത നിരക്കിന്മേൽ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന കുടുതി കുറവും.

**ഡി.** നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ വായ്പാ പലിശ സ്ഥിര നിരക്കിൽ നിന്നും അസ്ഥിര നിരക്കിലേയ്ക്കും തിരിച്ചും ഇഷ്ടാനുസരണം മാറ്റാനുള്ള അവസരം ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിനു വേണ്ടി വരുന്ന ഒറ്റത്തവണ ചെലവുകളും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾക്കു പലിശ നൽകുന്നത് അഥവാ നിങ്ങളുടെ വായ്പകൾക്ക് പലിശ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന കാലാവധി എത്രയാണെന്നും.

**എഫ്.** നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും എപ്രകാരമാണ് ഞങ്ങൾ പലിശ ചുമത്തുന്നതെന്നും അതിൽപ്രകാരം എങ്ങനെയാണ് പലിശ കണക്കാക്കുന്നതെന്നും.

### 3.3.1 പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ

ഞങ്ങളുടെ വായ്പാ ഉപപണങ്ങളിന്മേലുള്ള പലിശ നിരക്കിന്മേലോ അസ്ഥിര നിരക്കിനെ ബന്ധപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന സൂചിത നിരക്കിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുന്ന പക്ഷം താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗം ഉപയോഗിച്ച് നിങ്ങളെ കാലാകാലം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

- എ. കത്ത്
- ബി. ഇമെയിൽ
- സി. എസ്.എം.എസ്
- ഡി. മാധ്യമങ്ങൾ

ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡിലും പ്രസ്തുത വിവരം പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

### 3.4 നിരക്ക് പട്ടിക

#### 3.4.1. ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും

**എ.** ഞങ്ങളുടെ വിവിധ സേവനങ്ങൾക്കുള്ള ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ബോർഡോ ഇക്കാര്യത്തിൽ ബോർഡ് ചുമതലപ്പെടുത്തിയ യോഗ്യമായ അധികാരസ്ഥാപനമോ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണെന്നും അവ ഒരേ വിഭാഗം ഇടപാടുകാരുടെ കാര്യത്തിൽ ന്യായവും പക്ഷപാത രഹിതവുമാണെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**ബി.** ഞങ്ങളുടെ തീരുവ പട്ടിക നിങ്ങളുടെ പരിശോധനയ്ക്കായി ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ കൊടുക്കുകയും എല്ലാ ശാഖകളിലും അവയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും. തീരുവ പട്ടിക ശാഖയിൽ ലഭ്യമാണെന്ന നോട്ടീസ് ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിയ്ക്കും.

**സി.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉപപണത്തിനു/സേവനത്തിനു എന്തെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ ബാധകമാണെങ്കിൽ അതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ തീരുവ പട്ടികയിൽ കൊടുക്കുന്നതാണ്.

**ഡി.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉപപണത്തെ/സേവനത്തെ സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളോ വ്യവസ്ഥകളോ പാലിയ്ക്കാതിരിക്കുന്ന /ലംഘിക്കുന്ന പക്ഷം ചുമത്താവുന്ന പിഴകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും കൂടി ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്.

### 3.4.2 ഫീസുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ

ഞങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും ഫീസോ ചാർജോ വിലയിരുത്തുകയോ പുതിയവ അവതരിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം, അക്കാദ്യം പുതുക്കിയ നിരക്കുകൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിനു ഒരു മാസം മുമ്പു തന്നെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ/ ഇമെയിൽ/ SMS മുന്നറിയിപ്പുകൾ/ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ എന്നിവയിലൂടെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഈ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

### 3.5 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

**എ.** ഞങ്ങളോട് നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന സേവനത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതായിരിയ്ക്കും.

**ബി.** എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമായിരിക്കുകയും അവ പ്രസക്തമായ അവകാശങ്ങളെയും ബാധ്യതകളെയും ചുമതലകളെയും കുറിച്ച് വ്യക്തവും ലളിതവും സരളവുമായ ഭാഷയിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്നതും ആകും.

#### 3.5.1 നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ

**എ.** നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഒന്നോ അതിലേറെയോ മാർഗ്ഗം ഉപയോഗിച്ച് അവ നിലവിലു വരുന്നതിനു ഒരുമാസം മുമ്പ് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്:

- i. കത്ത്
- ii. അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ്
- iii. SMS
- iv. ഇ-മെയിൽ

ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രസ്തുത വിവരം ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

**ബി.** സാധാരണയായി ഒരു മാസത്തെ നോട്ടീസ് നൽകിയതിന് ശേഷമായിരിയ്ക്കും നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും പിൽക്കാല പ്രാബല്യത്തോടെ മാറ്റം വരുത്തുന്നത്.

**സി.** മുന്നറിയിപ്പ് കൂടാതെ ഞങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അത് സംബന്ധിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ആ മാറ്റം നിങ്ങൾക്ക് അഹിതമാണെങ്കിൽ, നോട്ടീസ് കിട്ടി 60 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയോ പുതുക്കിയ ചാർജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ തുക മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേയ്ക്ക് മാറ്റാവുന്നതോ ആണ്.

**ഡി.** നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുന്ന പക്ഷം അത് ഉടൻതന്നെ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കൊണ്ട് വരുന്നതാണ്. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം പുതിയ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥയുടെയും ഒരു പകർപ്പ് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

### 4. പരസ്യവും വിപണനവും വിൽപ്പനയും

**എ.** ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ സാമഗ്രികളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**ബി.** ഒരു ബാങ്കിങ് സേവനത്തിലേയ്ക്കോ ഉപപണത്തിലേയ്ക്കോ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നതോ, അല്ലെങ്കിൽ പലിശ നിരക്കിനെപ്പറ്റി പരാമർശം ഉൾക്കൊള്ളുന്നതോ ആയ ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിനും പ്രചാര ലിഖിതത്തിനും, മറ്റു ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം ലഭ്യമാകുമോ എന്നും സൂചിപ്പിച്ചിരിയ്ക്കും.

**സി.** അവലംബ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന പക്ഷം, നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് (മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമായിരുന്ന അതേ തോതിലുള്ള രഹസ്യ സ്വഭാവത്തോടെയും ഭദ്രതയോടെയും ആയിരിക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**ഡി.** നിങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ കാലാകാലം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ ഇ-മെയിലിലൂടെയോ SMS-ൽ കൂടിയോ ഫോൺ വിളിച്ചോ അറിയിക്കുന്നതായിരിയ്ക്കും. ഞങ്ങളുടെ മറ്റു ഉപപണങ്ങളെയും, ഉപപണങ്ങളെ/സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച പ്രചാരണ വാഗ്ദാനങ്ങളെയും പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങൾ, "വിളിയ്ക്കരുത്" എന്ന സേവനത്തിനായി **രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ** മാത്രമേ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയുള്ളൂ. ഇ-മെയിലിലൂടെ പങ്കു വരുന്ന വിവരങ്ങൾ, ഭാവിയിൽ ലഭിയ്ക്കാതിരിയ്ക്കാൻ നിങ്ങൾക്ക് അവയുടെ വരികാരൻ അല്ലാതാവാനും സാധിയ്ക്കും.

**ഇ.** ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം നടത്തുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയേക്കാവുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾ(DSA) ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റ ചട്ടം നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങൾ വിപണനത്തിന് നേരിട്ടോ ഫോൺ മുഖേനയോ നിങ്ങളെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ ഞങ്ങളുടെ വിപണന ഏജൻറുമായി മാത്രം സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തണമെന്നും അതിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുകയോ ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്ന ഏതു മൂന്നാം കക്ഷിയും ഏജൻറും പ്രസ്തുത പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിനനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കുമെന്നു ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**എഫ്.** ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി/ വാർത്താവാഹകൻ അല്ലെങ്കിൽ DSA, അനുചിതമായ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഏർപ്പെടുവെണോ ഈ ചട്ട സംഹിതയ്ക്കു വിരുദ്ധമായ രീതിയിൽ പ്രവർത്തിച്ചു എന്നോ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി കിട്ടുന്ന അവസരത്തിൽ, അന്വേഷണം നടത്തുവാനും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുവാനും ഞങ്ങളുടെ നഷ്ട പരിഹാരം നൽകി നയത്തിനനുസൃതമായി നിങ്ങൾക്കുണ്ടായ നഷ്ടം പരിഹരിക്കുവാനും ഞങ്ങൾ ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

**ജി.** ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുകയോ ഞങ്ങളുടെ ഉപപണങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്ന മൂന്നാമതൊരാൾ അഥവാ ഏജൻറ് ഒരു വില്പന പൂർത്തിയായാ അവർക്കു ലഭിക്കുന്ന ഫീസോ കമ്മീഷണോ വെളിപ്പെടുത്തുന്നു എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**എച്ച്.** ഞങ്ങളുടെ പരസ്യത്തിൽ വ്യാജ/തത്വദീക്ഷയില്ലാത്ത വാഗ്ദാനങ്ങൾക്കെതിരെ അവബോധം വളർത്തുന്നതിനുള്ള എല്ലാ പ്രസക്ത വിവരങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണെന്നും ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതായിരിയ്ക്കും.

### 5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാരംഭകതയും

നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യവും ആണെന്നുള്ള രീതിയിലായിരിയ്ക്കും ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത്. (നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാരൻ അല്ലാതായാ പോലും). താഴെ പറയുന്ന തത്വങ്ങളാലും നയങ്ങളാലും ഞങ്ങൾ നയിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

**എ.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വസ്തുതകൾ നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ളവ ആയാലും അല്ലെങ്കിലും, താഴെ പറയുന്ന അസാധാരണ സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഒഴികെ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.

- i. ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനികൾ(CIC), ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) നിയമം (CICA) പ്രകാരം വായ്പകൾ, ഊടിലാത്ത വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ മുതലായവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകി

- ii. നിയമപ്രകാരമോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിങ് റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രകാരമോ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടി വരുമ്പോൾ
- iii. വിവരം വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കർത്തവ്യ നിർവ്വഹണമാകുമ്പോൾ
- iv. വിവരം നൽകേണ്ടത് ഞങ്ങളുടെ താല്പര്യങ്ങൾക്കു ആവശ്യമായി വന്നാൽ (ഉദാഹരണത്തിന് തട്ടിപ്പു തടയുവാൻ). എന്നാൽ, വിപണനാവശ്യങ്ങൾക്കായി, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റു കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റാൾക്കും നിങ്ങളെപ്പറ്റിയോ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളെയോ സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ [നിങ്ങളുടെ പേരും മേൽവിലാസവും ഉൾപ്പെടെ] നൽകുവാൻ ഞങ്ങൾ ഇത് ഒരു കാരണമാക്കുകയില്ല
- v. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുവാൻ നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന പക്ഷം
- vi. നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ബാങ്കേഴ്സ് റഫറൻസ് നൽകുവാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അത് നൽകുവാൻ നിങ്ങളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി വരുന്നതാണ്

**ബി.** നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ പ്രത്യേകം അധികാരപ്പെടുത്താത്ത പക്ഷം ഞങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആരുടേയും വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപയോഗിയ്ക്കില്ല

**സി.** KYC ആവശ്യകതകൾക്കല്ലാതെ, ഞങ്ങൾ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ സമാഹരിക്കുകയാണെങ്കിൽ അവ ഞങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ അപേക്ഷ ഫോറത്തിന്റെ ഭാഗമാക്കാതെ പ്രത്യേകം ശേഖരിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങൾ അധിക വിവരങ്ങൾ സമാഹരിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഈ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ഇക്കാര്യത്തിനായി നിങ്ങളുടെ സ്പഷ്ടമായ അനുമതി തേടുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

**5.1 വായ്പാവിവരങ്ങൾ നൽകുന്ന കമ്പനികൾ**

നിങ്ങൾ വായ്പയ്ക്കായി അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ:

**എ.** ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുടെ (CICകൾ)പേര് എന്താണെന്നും ഞങ്ങൾ അവർ വഴി നടത്തുന്ന പരിശോധനകൾ എന്തെല്ലാമെന്നും അവർ ലഭ്യമാക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് വായ്പ ലഭിയ്ക്കാനുള്ള സാധ്യതയിന്മേലുള്ള സ്വാധീനമെന്തെന്നും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് വിവരിച്ചു തരും.

**ബി.** അപേക്ഷ നൽകി ആവശ്യമായ ഫീസും അടക്കുമ്പോൾ CICയിൽ നിന്നും ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ച വായ്പാവിവര റിപ്പോർട്ടിന്റെ പകർപ്പ് നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

**സി.** നിങ്ങൾ ഞങ്ങളിൽ നിന്നും എടുത്ത വായ്പയുടെ ശരിയായ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ CICകളെ നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ അറിയിയ്ക്കും.

**ഡി.** CICകളെ അറിയിക്കുന്ന വിവരങ്ങളിൽ നിങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് വീട്ടേണ്ടുന്ന വ്യക്തിഗത കടങ്ങളും താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതായിരിയ്ക്കും.

- i. നിങ്ങൾ വായ്പ തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുമ്പോൾ
- ii. നൽകേണ്ട തുക തീക്കത്തിലാകുമ്പോൾ

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ കുടിശ്ശിക അടച്ചാൽ ഉടൻ തന്നെ എന്നാൽ 30 ദിവസത്തിൽ അധികമാകാതെ ക്രെഡിറ്റ് സ്റ്റാറ്റസ് പുതുക്കുന്നതാണ്. വായ്പ അടച്ചു തീർക്കുകയാണെങ്കിൽ അക്കാര്യം ഞങ്ങൾ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ CICയ്ക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട് തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുകയും പിന്നീട് ക്രമപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്താൽ ഈ വിവരം CICകളെ അടുത്ത റിപ്പോർട്ടിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും തിരിച്ചടവ് ഭാഗികമായി

നടക്കാതിരുന്നാല്/വൈകിയാല്/വായ്പ കുടിശ്ശിക അടച്ചു തീർക്കാതിരുന്നാല് അത് നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറിനെ ബാധിക്കുന്നതാണ്.

**എഫ്.** റിപ്പോർട്ട് നൽകിയ വിവരങ്ങളെ കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും തിരുത്തലുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, റിപ്പോർട്ട് ഈ വിവരം നൽകിയതിന്റെ കാരണം സംബന്ധിച്ച് തൃപ്തികരമായ വിശദീകരണം നൽകിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങൾ ഈ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതാണ്.

**ജി.** നിങ്ങൾ ഞങ്ങളിൽ നിന്നെടുത്ത വായ്പകളുടെ/ഋണ ബാധ്യതകളുടെ വിവരങ്ങൾ, ഞങ്ങൾ നൽകിയ റിപ്പോർട്ടുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷ പ്രകാരം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**എച്ച്.** മനുഷ്യവം വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ വിസമ്മതിക്കുന്ന, 25 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ ബാധ്യത ഉള്ളവരെ ഞങ്ങൾ വേർതിരിച്ച് അവരുടെ വിവരങ്ങൾ ക്രിമിനലായും റബി മാഗ്സ നിലവിലുള്ള അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനികളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**ഐ.** ഒരു കോടി രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ വിഴ്ച വരുത്തിയവരുടെ വിവരങ്ങൾ തയ്യാറാക്കുകയും അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംശയാസ്പദം അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ട ആസ്തികളായി തരം തിരിക്കുകയും ക്രിമിനലായും റബി മാഗ്സ നിലവിലുള്ള അനുസരിച്ച്(അല്ലെങ്കിൽ കലാകലങ്ങളിലെ ഭേദഗതികൾ പ്രകാരം) ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനികളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

## 6 പരാതികൾ, സങ്കടങ്ങൾ, വിലയിരുത്തലുകൾ

### 6.1 ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ

**എ.** നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ താഴെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും:

- i. എങ്ങനെ അത് ചെയ്യണമെന്ന്
- ii. എവിടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുമെന്ന്
- iii. ആർക്കു പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുമെന്ന്
- iv. മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന്
- v. പരാതി പരിഹാരത്തിന് ആരെ സമർപ്പിക്കണമെന്ന്
- vi. ഫലം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ എന്ത് ചെയ്യണമെന്ന്

**ബി.** നിങ്ങളുടെ ഏതു ചോദ്യത്തിനും വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകി ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സഹായിക്കും.

**സി.** പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദവിവരങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്താമെന്ന് ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും.

**ഡി.** നിങ്ങൾക്ക് പരാതി ഉള്ള പക്ഷം സമർപ്പിക്കാവുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര് ശാഖയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ശാഖാ തലത്തിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതിയ്ക്ക് പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിനുള്ളിൽത്തന്നെയുള്ള ഏറ്റവും ഉയർന്ന പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തലത്തിലേക്ക് പരാതി എത്തിക്കുകയും നിങ്ങൾക്ക് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ മറുപടി നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു എങ്കിൽ, ശാഖയിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മേലിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ റീജിയണൽ മാനേജർ/ സോണൽ മാനേജർ/ പ്രിസിപ്പൽ മാനേജർ ഓഫീസറെ (PNO) നിങ്ങൾക്ക് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖാമൂലം നേരിട്ട് കൈമാറിയതാണെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ ഉടൻ തന്നെ അതിന്റെ ഒരു കൈപ്പറ്റുചീട്ടു നൽകുകയും ഒരു കംപ്ലൈന്റ് റഫറൻസ് നമ്പർ നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള മൊബൈൽ നമ്പറിൽ പ്രത്യേകം SMS ആയി അയക്കുകയും

ചെയ്യുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ നിവൃത്തിക്കായി ട്രൈബ്യൂണൽ ഓഫീസ് ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ നമ്പറിലോ, ട്രൈബ്യൂണൽ മുഖേനയാണ് പരാതി നൽകിയിരിക്കുന്നത് എങ്കിൽ, കൗൺസിലർ റെഫറൻസ് നമ്പർ നിങ്ങൾക്ക് തരുന്നതും ന്യായമായ കാലയളവിലുള്ള പുരോഗതി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതുമാണ്.

**എഫ്.** പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ അന്തിമ പ്രതികരണം നിങ്ങൾക്ക് അയച്ചു തരികയോ അല്ലെങ്കിൽ തീരുമാനം അറിയിക്കുവാൻ കൂടുതൽ സമയം വേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുമെന്ന് മാത്രമല്ല നിങ്ങളുടെ പരാതി കിട്ടി 30 ദിവസത്തിനകം അപ്രകാരം ചെയ്യുവാൻ പ്രയത്നിക്കുകയും എന്നിട്ടും തൃപ്തി തോന്നിയില്ലെങ്കിൽ പരാതിയുമായി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു പോകാമെന്ന് പറഞ്ഞു തരികയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

**ജി.** ഞങ്ങൾക്ക് പരാതി സമർപ്പിച്ചു 30 ദിവസത്തിനകം നിങ്ങൾക്ക് പ്രതികരണം/തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ, പരാതി പരിഹാരത്തിന് മറ്റു മാർഗങ്ങൾ തേടി ആഗ്രഹിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയ്ക്ക് കീഴിൽ ഭാരതീയ റിസപ്റ്റ് ബാങ്ക് നിയമിച്ചിട്ടുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ഇതിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ വിശദമാക്കിത്തരും.

### 6.2 ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി

ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതും ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം നാമമാത്ര ചാർജ്ജ് ഇതിന്റെ പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കുന്നതുമാണ്. ഏതു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാര പരിധിയിലാണോ ശാഖ വരുന്നത് ആ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിലാസവും ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു വിധി പ്രഖ്യാപിക്കുകയും ഞങ്ങൾക്ക് അതിനെതിരെ അപ്പീലിനുള്ള കാരണം ഇല്ലാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ പരാതിക്കാരന് നിന്ന് വിധി അംഗീകരിച്ചു കൊണ്ട് രേഖാമൂലം അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചു 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ ആ വിധി നടപ്പാക്കുന്നതാണ്.

### 6.3 ഇടപാടുകാരുടെ യോഗങ്ങൾ

ആശയങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും കൈമാറാനുള്ള ഒരു പതിവ് മാർഗം എന്ന നിലയിൽ ക്ലിപ്തമായ ഇടവേളകളിൽ ഇടപാടുകാരുടെ യോഗങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

### 6.4 ഇടപാടുകാർക്ക് വേണ്ടിയുള്ള ശാഖാതല സേവനസമിതി യോഗങ്ങൾ

പ്രതിമാസ ശാഖാതല ഇടപാടുകാരുടെ സേവനസമിതി യോഗങ്ങളുടെ തീയതി ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന പക്ഷം നിങ്ങൾക്ക് അതിൽ പങ്കെടുക്കാവുന്നതാണ്.

## 7. കടം പിരിയ്ക്കൽ

**എ.** ഞങ്ങൾ വായ്പ നൽകുമ്പോൾ തുക, കാലാവധി, തവണ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ പ്രക്രിയയെ സംബന്ധിച്ച് വിശദമായി പറഞ്ഞു തരും. എന്നാൽ തിരിച്ചടവ് സമയക്രമം നിങ്ങൾ പാലിയ്ക്കാതിരുന്നാൽ കടം പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ചു വ്യക്തമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

**ബി.** കൂടുതൽ പിരിക്കുന്നതിനും ജാമ്യവസ്തു വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും ഏജൻസികളെ നിയമിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾക്ക് ബോധ്യം അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം ഉണ്ടായിരിക്കും.



**സി.** ഈടാക്കി ഏജന്റുമാരെ നിയമിക്കുമ്പോൾ എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അംഗീകാരത്തിനുള്ള നിബന്ധനകളും ലൈസൻസ് നൽകലും അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്ട്രേഷനും പരിഗണിക്കും.

**ഡി.** ഞങ്ങളുടെ ഈടാക്കി ഏജന്റുമാർ തങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്വങ്ങൾ കരുതലോടെയും സംവേദനക്ഷമതയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ വേണ്ടവിധത്തിൽ പരിശീലനം നേടിയവരാണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. അവർ അതിരൂ കടക്കുന്നില്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് വരുത്തും.

**ഇ.** നല്ല പെരുമാറ്റം, മദ്യാദ, അനുമതിയില്ലാതെ, എന്നിവയിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ് ഞങ്ങളുടെ ഈടാക്കി നയം. ഇടപാടുകാരന്മാരെ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും പോറ്റി വളർത്തുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു.

**എഫ്.** അടക്കുവാനുള്ള തുകകളെപ്പറ്റി മുഴുവൻ വിവരവും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതും അവ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനു വേണ്ടത്ര മുന്നറിയിപ്പ് നൽകുന്നതിന് പ്രയത്നിക്കുന്നതുമാണ്.

**ജി.** ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള വീഴ്ചകൾ കാരണം നിങ്ങൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാകാതിരിയ്ക്കാൻ വേണ്ടി ഒരു കൃത്യമായ കേസ്, പിരിവ് സംഘത്തിന് കൈമാറുന്നതിന് മുമ്പ് പരിശോധനകളുടെ സംവിധാനം ഞങ്ങൾക്കുണ്ടായിരിയ്ക്കും.

**എച്ച്.** നിങ്ങൾക്കെതിരെ ഈടാക്കി നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു തുടങ്ങുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്കു എഴുതുന്നതാണ്. മാത്രമല്ല ഈടാക്കി ഏജൻസിയുടെ/ ഏജന്റിന്റെ പേരും മേൽവിലാസവും ടെലിഫോൺ നമ്പറും നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**ഐ.** ഞങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയ വായ്പ വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസി സ്ഥാപനങ്ങളുടെ/ കമ്പനികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

**ജെ.** നിങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പ വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസി സ്ഥാപനങ്ങളുടെ/ കമ്പനികളുടെ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ശാഖാതലത്തിലും ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

**കെ.കെ.** പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് അല്ലെങ്കിൽ ഒപ്പം ജാമ്യവസ്തു തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിനു ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുവാൻ അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരനോ/ ജീവനക്കാരിയോ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ അധികാരത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള തിരിച്ചറിയൽ കാർഡും അധികാര പത്രവും, നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം നിങ്ങളെ കാണിക്കുകയും ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

**എൽ.** വായ്പാ തുക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിന് അല്ലെങ്കിൽ / ഒപ്പം ജാമ്യവസ്തു വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുവാൻ അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരും അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതൊരാളും താഴെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതായിരിയ്ക്കും.

- i. നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നത് സാധാരണഗതിയിൽ നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്തു വെച്ചോ, അങ്ങനെ നിർദ്ദിഷ്ടമായ ഒരു സ്ഥലമില്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്തു വെച്ചോ, താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്തു നിങ്ങളെ കാണാനാവാതെ വന്നാൽ വ്യാപാരം/തൊഴിൽ ചെയ്യുന്ന സ്ഥലത്തു വെച്ചോ ആയിരിയ്ക്കും.
- ii. അവരെ തിരിച്ചറിയാനുള്ള വിവരങ്ങളും പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അധികാരത്തെ സംബന്ധിച്ചും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- iii. നിങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത മാനിയ്ക്കപ്പെടും.
- iv. നിങ്ങളുമായിട്ടുള്ള അഭിമുഖ ചിലച്ച മാന്യമായ രീതിയിൽ ആയിരിയ്ക്കും.

v. നിങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സുമായോ തൊഴിലുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട് സാധ്യമല്ലാതെ വരുന്ന പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ സാധാരണ രാവിലെ 7 മണിയ്ക്കും വൈകുന്നേരം 7 മണിയ്ക്കും ഇടയ്ക്കായിരിക്കും.

vi. ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തായിരിക്കുമ്പോഴോ വിളിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കണമെന്ന നിങ്ങളുടെ താല്പര്യം കഴിയുന്നത്ര മാനിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

vii. ഏതു സമയത്തോക്കെയായി എത്ര തവണ വിളിക്കുന്നുവെന്നതും സംഭാഷണത്തിലെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

viii. പിരിച്ചെടുക്കാനുള്ള തുകകൾ സംബന്ധിച്ച തിരക്കടപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ അഭിപ്രായ വ്യത്യാസങ്ങൾ പരസ്പരം സ്വീകാര്യവും ക്രമപ്രകാരവും ആയ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനു എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നതാണ്.

ix. കുടിശ്ശികകൾ പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനു നിങ്ങളുടെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുന്ന സമയത്തു അന്തസ്സും മാനുഷ്യതയും പാലിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ/ ഏജന്റുമാർ പരസ്യമായി അവമതിയ്ക്കാനുദ്ദേശിച്ചുള്ള പ്രവൃത്തികളോ അത് പോലെ നിങ്ങളുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും മധ്യസ്ഥരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിലേക്കുള്ള നുഴഞ്ഞു കയറ്റമോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ പേര് വെളിപ്പെടുത്താത്ത ഫോൺ വിളികളോ വാക്ക് കൊണ്ടോ ശരീരം കൊണ്ടോ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയ്ക്കെതിരെ ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള ഭ്രാന്തപ്രവൃത്തികളോ ഭീഷണി പെടുത്തലുകളോ നടത്തുന്നതിന് തുനിയുകയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ പുതുക്കേണ്ടത് നിങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. നിങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയ വിവരങ്ങളുപയോഗിച്ചു നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാൻ ബാങ്കിന് കഴിയാത്ത പക്ഷം നിങ്ങളെ കണ്ടെത്താൻ ബാങ്ക് പൊതു ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭ്യമായ വിവരം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുകയും നിങ്ങളുടെ സുഹൃത്തുക്കളെ/ ബന്ധുക്കളെ സമീപിക്കുകയും ചെയ്യും.

x. കുടുംബത്തിൽ ദേഹവിയോഗദുഃഖമോ മറ്റു ഏതെങ്കിലും ദുരന്തങ്ങളോ സംഭവിച്ചിരിക്കുന്ന അനുചിതമായ സന്ദർഭങ്ങളിലോ വിവാഹം പോലുള്ള പ്രധാനപ്പെട്ട മംഗള ക്ലിമങ്ങൾനടക്കുന്ന സമയത്തോ തുക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള വിളികൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്.

xi. പിരിവു ഏജന്റുമാരുടെ അനുചിതസംസാരിക്കുകയോ നിങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള ഏതു പരാതിയെയും കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ അന്വേഷണം നടത്തും.

### 7.1 കടം പിരിയ്ക്കലും ജാമ്യവസ്തു വീണ്ടെടുക്കൽ നയവും:

കടം പിരിയ്ക്കലും ജാമ്യവസ്തു തിരിച്ചു പിടിക്കലും നയം നിയമവ്യവസ്ഥയുമായി സമരസപ്പെട്ടു പോകുന്ന വിധത്തിൽ ഞങ്ങൾ പിന്തുടരും. പ്രസ്തുത നയം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും നിങ്ങൾക്ക് വായിച്ചു നോക്കാനായി എല്ലാ ശാഖകളിലും അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

## 8 ഉൽപന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും

### 8.1 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ

എ. സേവിങ്സ് അക്കൗണ്ട്കൾ, കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ, കറന്റ് അക്കൗണ്ട്കൾ തുടങ്ങി വിവിധതരം അക്കൗണ്ട്കൾ നിങ്ങൾക്ക് തുടങ്ങാവുന്നതാണ്. താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ താങ്കൾക്ക് ഇത്തരം അക്കൗണ്ട്കൾ തുടങ്ങാവുന്നതാണ്.

- i. തനിയെ
- ii. സംയുക്തമായി
- iii. സംയുക്തമായി(ആരെങ്കിലും ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്ന ആൾ)
- vi. സംയുക്തമായി(ആദ്യത്തെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്ന ആൾ)
- v. സംയുക്തമായി(രണ്ട്മാരെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്ന ആൾ)
- vi. മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ

**ബി.** മിനിമം ബാലിസ് വേണമെന്ന നിബന്ധനയുള്ളതെ തന്നെ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് അടിസ്ഥാന സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് (BSBD അക്കൗണ്ട്) ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. ചാർജുകൾ ഈടാക്കാതെ പാസ്ബുക്ക്\* അടക്കമുള്ള കുറഞ്ഞ സാധാരണ സൗകര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഈ അക്കൗണ്ടിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതാണ്/നൽകുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന സമയത്ത് പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങൾ സുതാര്യമായ രീതിയിൽ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

\*പേയ്മെന്റ് ബാങ്കുകൾക്കും സ്മാർട്ട് ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്കും പാസ് ബുക്ക്/ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ, ബാധകമായ പ്രവർത്തന മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരമായിരിക്കും. പേയ്മെന്റ് ബാങ്കുകൾക്കും സ്മാർട്ട് ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്കും പാസ്ബുക്കിനു പകരം പേപ്പർ രൂപത്തിൽ/ ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിൽ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകാനാണ് അനുമതിയുള്ളത്.

**സി.** അനുവദനീയമായുള്ളിടത്തു നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യത്തോടെ മുകളിൽ പറഞ്ഞ അക്കൗണ്ടുകൾ നിങ്ങൾക്ക് തുടങ്ങാം. അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന ഘോരത്തിൽ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുന്നതിനും നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ട വ്യക്തിയുടെ പേര് പാസ് ബുക്കിന്/ അക്കൗണ്ട് വിവരത്തിന്/ സ്ഥിര നിക്ഷേപ രസീതുകളിൽ (FDR) ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള അവസരം നൽകുന്നതുമാണ്. മേൽപറഞ്ഞ അക്കൗണ്ടുകളുടെ വിവരങ്ങളെയും നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യങ്ങളെയും കുറിച്ച് അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന അവസരത്തിൽ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോടു വിശദീകരിക്കും.

**ഡി.** നിങ്ങളുടെ നാമനിർദ്ദേശ വിശദാംശങ്ങൾ കൈപ്പറ്റിയത് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും പ്രസ്തുത വിവരം പാസ് ബുക്കിന്/അക്കൗണ്ട് വിവരത്തിന്/ FDR ൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. നിങ്ങൾ രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ട ആളുടെ പേരും കൂടി ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**ഇ.** ഡെപ്പോസിറ്റ് ഇഷ്ചുറിസ് പരിരക്ഷ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ പാസ് ബുക്കിന് നൽകുന്നതാണ്.

**എഫ്.** പാസ് ബുക്കിന് ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഇടപാടുകളുടെയും മതിയായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്.

**ജി.** അനായാസേന പണമാക്കാവുന്ന നിക്ഷേപ സൗകര്യത്തെ കുറിച്ചും സീപ് അക്കൗണ്ട് ടിനെയും സമാനമായ ഞങ്ങളുടെ മറ്റുപ്ലാനുകളെയും അവയുടെ വിവരങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ചും അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന അവസരത്തിൽ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

### 8.1.1 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കലും പ്രവർത്തിപ്പിയ്ക്കലും

ഏതു നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനു മുമ്പും ഞങ്ങൾ:

**എ.** ബാങ്കിന്റെ ഇടപാടുകാരനെ/ഇടപാടുകാരിയെ അറിയുക(KYC) എന്നതിന് കീഴിലെ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വേണ്ടത്ര ജാഗ്രത കാട്ടും.

**ബി.** അതിനാവശ്യമായ രേഖകളും തെളിവുകളും ലഭ്യമാക്കുവാൻ നിങ്ങളോടു ആവശ്യപ്പെടും.

**സി.** കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ തടയലോ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിലേക്കോ വേണ്ട വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ KYC യുടെ ആവശ്യത്തിലേക്കു ഞങ്ങൾ സമ്പാദിക്കുകയുള്ളൂ. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം അത് പ്രത്യേകം ചെയ്യുന്നതും അത്തരം അധിക വിവരം ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശം വ്യക്തമാക്കുന്നതുമാണ്. അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നത് നിയമം അനുശാസിക്കാത്ത പക്ഷം, സ്വമേധയാ ആയിരിക്കും. നിയമം നടപ്പാക്കുന്ന ഏജൻസി/ ബാങ്കിന്റെ റെഗുലേറ്റർ ആവശ്യപ്പെടാത്ത പക്ഷം പ്രസ്തുത വിവരം രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതായിരിക്കും.

**ഡി.** അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനാവശ്യമായ ഫോറം നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും. അത് പരിശോധനയ്ക്കായി, ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ KYC യുടെ ആവശ്യങ്ങൾ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനായി സമർപ്പിക്കേണ്ട അവശ്യം വേണ്ടി വരുന്ന വിവരങ്ങളുടെയും സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ളതായിരിക്കും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ റെക്കോഡുകൾ നാളികരിക്കാൽ ഞങ്ങളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്ന വിധത്തിൽ KYC സംബന്ധിച്ച രേഖകൾ ക്രമമായ ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടും.

**എഫ്.** നിങ്ങൾ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ, പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ വിശദമാക്കുകയും നിങ്ങളാവശ്യപ്പെടുന്ന വിശദീകരണങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

**ജി.** നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന നിക്ഷേപ സൗകര്യത്തിനെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന "ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും" (MITC) നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

**എച്ച്.** അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന സമയത്ത്, MITC യുടെ ഭാഗമായി ഡെപോസിറ്റ് ഇഷ്യൂവിന് ആഡ് ക്രെഡിറ്റ് ഗ്യാരണ്ടി കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (DICGC) ലഭ്യമാക്കുന്ന നിക്ഷേപ ഇഷ്യൂവിന് സ്കീമിനെ പറ്റിയും അതിന്റെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും സംബന്ധിച്ചുള്ള വിശദ വിവരങ്ങളും നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

### 8.1.2 നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് മാറ്റൽ

**എ.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത കറന്റ് അല്ലെങ്കിൽ സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടിൽ നിങ്ങൾ സംതുപ്തനല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങി 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങളുടെ മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്കു/ഉപനത്തിലേക്കു മാറ്റുന്നതിനു ഞങ്ങളെ സമീപിക്കാം. അല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുവാനും എന്തെങ്കിലും പലിശ നേടിയെടുക്കുകയും അത് സഹിതം നിങ്ങളുടെ പണം തിരികെ നൽകാനും ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതുമാണ്. ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

**ബി.** നിങ്ങളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ട്/സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുവാൻ നിങ്ങൾ തീരുമാനിച്ചാൽ, നിങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ള കൈപറ്റി മൂന്ന് പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളുള്ളതിൽ, നിങ്ങൾ എല്ലാ ഔദ്യോഗികതകളും പൂർത്തിയാക്കുകയും ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന പക്ഷം അക്കൗണ്ട് നിലത്തലാക്കുന്നതാണ്.

**സി.** നിങ്ങളുടെ സജീവമായ അക്കൗണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിന്റെ മറ്റൊരു ശാഖയിലേക്ക് മാറ്റണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ അപ്രകാരം ചെയ്തു തരും. നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷ കൈപറ്റി മൂന്ന് പ്രവർത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മേലിലാസം തെളിയിക്കുന്ന പുതിയ രേഖകളാക്കായി നിബന്ധിക്കാതെയും നിങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ള മേലിലാസം സ്വയം സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തി നൽകുന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും എവിടേക്കു വേണമോ ആ ശാഖയിലേക്ക് ഞങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് മാറ്റി തരും. പ്രസ്തുത മേലിലാസത്തിൽ രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവ് നിങ്ങൾ ആരു മാസത്തിനകം സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. പുതിയ ശാഖയിൽ അക്കൗണ്ട് നിലവിലു വന്നാലുടനെ നിങ്ങളെ അക്കാര്യം അറിയിക്കും. നിലവിലുള്ള നിങ്ങളുടെ സ്ഥിര നിലവിലുള്ള/നേരിട്ടുള്ള ചിലവെടുത്തുകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങൾ, അങ്ങനെയുള്ള പക്ഷം, പുതിയ ശാഖയെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

### 8.1.3 സേവിംഗ്സ് /കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ

ഒരു നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് നിങ്ങൾ തുടങ്ങുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

എ. നിശ്ചിത കാലയളവിനുള്ള സൗജന്യമായി നിങ്ങൾക്ക് നടത്താവുന്ന ഇടപാടുകൾ, പണം നേരിടും ATM വഴിയും പിവിവലിക്കൽ മുതലായവയുടെ എണ്ണം.

ബി.ആ പരിധി കടന്നാൽ ചുമത്തപ്പെടുന്ന ചാർജ്ജുകളെപ്പറ്റി, അങ്ങനെ ഉണ്ടാകുന്ന ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദവിവരങ്ങൾ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

സി. നിങ്ങളുടെ സേവിങ്സ് നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന പലിശയുടെ നിരക്ക്, അത് കണക്കാക്കുന്ന രീതി, അത് നൽകുന്ന സമയക്രമം എന്നിവ.

### 8.1.3.1 മിനിമം ബാലൻസ്

എ. സേവിങ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്സിൽ നിലനിൽക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസ് എത്രയെന്നു ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ബി. സേവിങ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്, കറന്റ് അക്കൗണ്ട്, ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള മറ്റു നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ എന്നീ നിക്ഷേപ ഉപപണങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

- i. നിലനിൽക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസ് സംബന്ധിച്ചുള്ള കാര്യം.
- ii. അക്കൗണ്ട്സിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസ് നിലനിൽക്കുന്നതിന് നിങ്ങൾ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ ചുമത്തുന്ന പിഴതുകകളെക്കുറിച്ച്. അവയുടെ വിശദ വിവരങ്ങൾ തീരുവ പട്ടികയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- iii. നിലനിൽക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടാകുന്നതിന് അത് 30 ദിവസം മുമ്പ് നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. ഈ നോട്ടീസ് കാലാവധിയിൽ, പുതുക്കിയ ഉയർന്ന ബാലൻസ് നിലനിൽക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുന്നതല്ല. ഇതു കൂടാതെ, ഇച്ഛാനുസരണം BSBID യിലേക്ക് മാറുന്നതിനും ഒരു അവസരം ഉണ്ടായിരിക്കും. ഈ അക്കൗണ്ട്സിൽ എന്തെങ്കിലും ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിങ്ങളെ വിവരം അറിയിക്കും.
- iv. മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിൽക്കുന്നതിനായി പിഴ ചുമത്തി എന്ന ഒറ്റ കാരണത്താൽ സേവിങ്സ് അക്കൗണ്ട് ന്യൂന ബാക്കി ആകുന്നില്ല എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പുനരുജ്ജീവിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, മിനിമം ബാലൻസ് നില നിൽക്കുന്നതിന്റെ പേരിൽ നിങ്ങളുടെ ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുകയില്ല.
- v. നിങ്ങൾ മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിൽക്കുന്നതിന്റെ പേരിൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ മിനിമം ബാലൻസിൽ കുറവ് കണ്ട് തുകയ്ക്ക് ആനുപാതികമായിരിക്കും.

### 8.1.3.2 ചാർജ്ജുകൾ

ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകി, അധികമായ/പകർപ്പായ അക്കൗണ്ട് വിവരണം, പാസ് ബുക്കിന്റെ പകർപ്പ്, പണം നൽകിയ ചെക്കുകളുടെ പകർപ്പുകൾ, ഫോളിയോ ചാർജ്ജുകൾ, ഡെബിറ്റ് കാഡ്, ATM കാഡ്, ഒപ്പിന്റെ സ്ഥിരീകരണം, ചെക്ക് മടങ്ങി, നിർദ്ദേശത്തിലോ അക്കൗണ്ട് രീതിയിലോ വരുത്തുന്ന മാറ്റം, സേവിങ്സ് അക്കൗണ്ട്/കറന്റ് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കൽ, സ്വദേശ/അന്യദേശ ശാഖകളിലെ പണം നിക്ഷേപിക്കൽ/പിവിവലിക്കൽ, ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം/മറ്റുബാങ്കിന്റെ ATM/ മൈക്രോ ATM തുടങ്ങിയവയുടെ പണ/പണേതര ഇടപാടുകൾ തുടങ്ങിയവയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട നിരക്കുകൾ ഞങ്ങളുടെ തീരുവ പട്ടികയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. നൽകിയിട്ടുള്ള ഇളവുകളുടെ/ആശ്വാസത്തിന്റെ ആദ്യസാധ്യതാകാലത്ത് അവ പിവിവലിക്കുന്നതല്ല.

### 8.1.3.3 പാസ്ബുക്ക്/ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ\*

എ. നിങ്ങളുടെ പാസ്‌ബുക്ക് വേണ്ടാത്ത പക്ഷം, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും അതിലെ കുറിച്ചുകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിലും സഹായിക്കുന്നതിനായി അക്കൗണ്ട്‌ഹോൾഡർ ഒരു പ്രതിമാസ കണക്കു വിവരം /ഇ-മെയിലിന്റേറ്റ്‌മെന്റ്(നിങ്ങളുടെ സ്വീകാര്യമെങ്കിലും) ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. ഡിജിറ്റൽ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും ഇതു ലഭ്യമാകുന്നതാണ്.

ബി. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട്‌ഹോൾഡർ തരത്തിൽ പെട്ട അക്കൗണ്ട്‌ഹോൾഡർ സാധാരണ നൽകുന്നതിൽ കൂടുതൽ തവണ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ നൽകുവാൻ നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്. ഇതിനുള്ള നിശ്ചിത ചാർജ്ജ് തീരുവ പട്ടികയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

സി.ചെക്ക് ബുക്കിലും പാസ് ബുക്കിലും അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിലും ഞങ്ങളുടെ MICR, ഐ.എഫ്.എസ് കോഡുകൾ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

ഡി.ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ/ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ എന്നിവ പാസ് ബുക്കുകളിലും സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിലും ലഭ്യമാക്കുന്നു.

ഇ. വിശദമായ ഒരു "സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ഓഫ് ലോഡ് അക്കൗണ്ട്", സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങൾ ഒരിക്കൽ ചാർജ്ജ് ഒന്നും ഈടാക്കാതെ നൽകുന്നതാണ്. ഈ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ഓഫ് ലോഡ് ആയോ ഇ-മെയിലിലൂടെയോ ഇതു രണ്ട്‌യും ഇല്ലെങ്കിൽ തപാൽ മുഖേനയോ അയക്കുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ ലോഡ് അക്കൗണ്ട്‌ഹോൾഡർ ഡ്യൂബ്ബിക്ടേറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ പകർപ്പുകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അതിനു ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുന്നതാണ്. ഇതു ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിലും തീരുവ പട്ടികയിലും വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളിലും കൊടുക്കുന്നതായിരിക്കുന്നു.

\*പേയ്മെന്റ് ബാങ്കുകൾക്കും സ്മാർട്ട് ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്കും പാസ് ബുക്ക്/ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചട്ടങ്ങൾ അവിടേക്ക് ബാധകമായപ്രവർത്തന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസരിച്ചായിരിക്കുന്നു. പാസ്‌ബുക്കിനു പകരം പേപ്പർ രൂപത്തിൽ/ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിൽ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് നൽകാനാണ് പേയ്മെന്റ് ബാങ്കുകൾക്കും സ്മാർട്ട് ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്കും അനുമതി ഉള്ളത്.

**8.1.3.4 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളുടെ തരം ഉയർത്തലും മൂല്യ വർദ്ധിത സേവനങ്ങൾ കൂട്ടിച്ചേർക്കലും**

നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് തരം ഉയർത്തലിനും മൂല്യ വർദ്ധിത സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനും വേണ്ട മാന്ദണ്ഡങ്ങൾ കൈവരിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ രേഖാമൂലമോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ ഉള്ള അനുമതി നേടിയ ശേഷമോ, അതുവഴി ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ ലഭിച്ച നിങ്ങളുടെ അനുമതി, ആവശ്യമായ ഉറപ്പു വരുത്തിയ ശേഷമോ, മാത്രം ഞങ്ങൾ അപ്രകാരം ചെയ്യുന്നതാണ്.

**8.1.3.5 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഗ്രേഡ് താഴ്ത്തൽ**

നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് തരം താഴ്ത്തപ്പെടുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ വിവരം അറിയിക്കുന്നതാണ്. 30 ദിവസത്തെ നോട്ടീസ് നൽകിയ ശേഷമാണ് ഞങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തരം താഴ്ത്തുന്നത്.

**8.1.4 പ്രായപൂർത്തിയാകാത്തവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ**

എ. നിങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം പ്രായപൂർത്തിയാകാത്ത ഒരാളുടെ പേരിൽ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് എങ്ങനെ തുടങ്ങാമെന്നും പ്രവർത്തിപ്പിക്കാമെന്നുമുള്ള കാര്യം നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും.

ബി. മൈനറി പ്രായപൂർത്തിയായതുമുന്ന തീയതി നിങ്ങളുടെ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കും.

### 8.1.5 പ്രവർത്തനരഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ടുകൾ

ഞങ്ങളി :

എ. ഏത് സാഹചര്യങ്ങളിലാണ് നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ട് വിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതെന്ന് നിങ്ങളെ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ തന്നെ പറഞ്ഞു തരും. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ട് ആയി പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നതിനു മുമ്പു മാസം മുപ്പ് അക്കാദമി വും അതിന്റെ പരിണത ഫലങ്ങളും നിങ്ങളുടെ അവസാനം രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മേഖലയിലാസത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇ-മെയിലിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

ബി. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ട് വിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്ന കാര്യം നിങ്ങളുടെ SMS/ ഇ-മെയിൽ വഴി അറിയിക്കുവാൻ ശ്രമിക്കും.

സി. ഒരു അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ട് വിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുപ്പ് അതിന്റെ സംയുക്ത അവകാശിയെ/ അവകാശികളെ കൂടി അറിയിക്കുവാൻ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

ഡി. അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമാക്കുവാൻ നിങ്ങളെ ആഗ്രഹിക്കുകയാണെങ്കിൽ പിന്തുടരേണ്ട നടപടി ക്രമങ്ങൾ എന്തെന്ന് നിങ്ങളെ ധരിപ്പിക്കും.

ഇ. ഒരു അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിത/ നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ട് ആകുന്നത് കൊണ്ട് മാത്രം എന്തെങ്കിലും പിഴ ഈടാക്കുന്നതല്ല

എഫ്. പ്രവർത്തനരഹിത അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമാക്കുവാൻ നിങ്ങളിൽ നിന്നും ഒരു ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുന്നതല്ല.

ജി. നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷയെ തുടർന്ന് നിഷ്ക്രിയ അക്കൗണ്ട് സജീവമാക്കുകയാണെങ്കിൽ SMS/ ഇ-മെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ കത്ത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നിങ്ങളെ വിവരം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

### 8.1.6 നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കൽ

സാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിൽ കാരണങ്ങൾ കാണിച്ചു കൊണ്ട് കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ എങ്കിലും നോട്ടീസ് നൽകാതെ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുന്നതല്ല. അത്തരം കേസുകളിൽ നിങ്ങളെ നേരത്തെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള ചെക്കുകളുടെ കാര്യത്തിൽ പകരം ക്രമീകരണങ്ങൾ ചെയ്യുകയും പ്രസ്തുത അക്കൗണ്ട് റിമേഡിയേഷൻ പുതുതായി ചെക്ക് നൽകുന്നത് നിർത്തിവയ്ക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.

### 8.2 ക്ലിയറിങ് ആവൃത്തി / സമാഹരണ സേവനങ്ങൾ

എ. കളക്ഷൻ അയക്കുന്നതിനു വേണ്ടി നിങ്ങളുടെ ചെക്കുകൾ നിക്ഷേപിക്കുവാൻ ഒരു പെട്ടി ഞങ്ങളെ ലഭ്യമാക്കും. നിക്ഷേപപെട്ടിയിലിട്ട ചെക്കുകൾ ശരിയായ രീതിയിലും യഥാ സമയത്തും വരവ് വെച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന കാര്യം ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിന് ആവശ്യമായ മൂലകരുതലുകൾ എടുക്കും. എന്നിരിക്കിലും, നിങ്ങളെ ആഗ്രഹിക്കുന്ന പക്ഷം ചെക്കുകൾ നിക്ഷേപ പെട്ടിയിൽ ഇടാതെ കൗണ്ടറിൽ ഏർപ്പിച്ചു കൈപറ്റി ചിട്ടു വാങ്ങാവുന്നതാണ്.

**ബി.** അതാതു സ്ഥലത്തെ പ്രാദേശിക ഇംസ്ട്രമെന്റുകളുടെയും വെളിയിലുള്ള ഇംസ്ട്രമെന്റുകളുടെയും ക്ലിയറിങ് ആവൃത്തിയെ പറ്റിയുംദിവസത്തെ പിവിവലിക്കലിനായി ഇംസ്ട്രമെന്റ് സമിപ്പണത്തിനുള്ള അവസാന സമയം എപ്പോഴെന്നുള്ളതിനെപറ്റിയും, നിക്ഷേപിച്ചതിന് ശേഷം എപ്പോൾ നിങ്ങൾക്ക് പണം പിവിവലിക്കാമെന്നുള്ളതിനെപ്പറ്റിയും, ഞങ്ങളുടെ **ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയ**മനുസരിച്ച് കളക്ഷൻറെ കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശയ്ക്ക് നിങ്ങൾ എപ്പോൾ അപേക്ഷ നേടുമെന്നുള്ളതിനെപ്പറ്റിയും വിശദമായി നിങ്ങൾക്ക് പറഞ്ഞുതരും.

**സി.** നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നതു വരെ കാക്കാതെ, ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് ശേഖരണ/നഷ്ടപരിഹാരം നപകി നയമനുസരിച്ച് ഇംസ്ട്രമെന്റ് കളക്ഷനിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള അമാന്തത്തിനു നിങ്ങൾക്ക് നഷ്ട പരിഹാരം നപകുന്നതാണ്.

**ഡി.** നിങ്ങൾ നിക്ഷേപിച്ച ഒരു ചെക്ക് പണമില്ലാതെ മടങ്ങിയാൽ അക്കാര്യം നിങ്ങളെ ഉടപ് തന്നെ SMS/ ഇ-മെയിലിലൂടെ അറിയിക്കും.

**ഇ.** മടങ്ങി വന്ന തീയതി, മടക്കിയതിന്റെ/ പണം നിഷേധിച്ചതിന്റെ കാരണം എന്നിവ സൂചിപ്പിച്ചു കൊണ്ട് യഥാവിധി ഒപ്പുവച്ച റിട്ടേഴ്സ് മെമോയോടൊപ്പം പണം നപകാത്ത/ നിരാകരിക്കപ്പെട്ട ചെക്ക് ഞങ്ങൾ 24 മണിക്കൂറിനകം മടക്കിത്തരുന്നതായിരിക്കും.

**എഫ്.** മറ്റു സ്ഥലത്തെ ചെക്കുകളിന്മേൽ ഉടനടി ക്രെഡിറ്റ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ നിങ്ങൾ സമിപ്പിക്കുന്ന ഇംസ്ട്രമെന്റുകളിന്മേൽ തൃപ്തികരമായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന അക്കൗണ്ടുകളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാവുന്ന തുകയുടെ പരിധി മുതലായവ ഉപേക്ഷയുള്ള പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ജി.** നിങ്ങൾനിക്ഷേപിച്ച ചെക്ക്/ഇംസ്ട്രമെന്റ് അയച്ചു നപകുമ്പോൾ മാറ്റിമധ്യേ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ/കോമ്പിസേഷൻ നയമനുസരിച്ച് ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ചെക്ക്/ഇംസ്ട്രമെന്റ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുമുള്ള എല്ലാ സഹായങ്ങളും നപകും.

**എച്ച്.** നിങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോഴും പിന്നെനിങ്ങൾ ചോദിക്കുമ്പോഴൊക്കെയും മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ നപകും. ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയത്തിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ പുതുക്കിയ നയം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധിപ്പിക്കുകയും ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

### 8.3 പണമിടപാടുകൾ

**എ.** കോൽ ബാങ്കിൻ്റെ സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ ഞങ്ങളുടെ ഏതു ശാഖയിലും പണം സ്വീകരിക്കുകയും പണം നപകുകയും ചെയ്യും. ഇത്തരം ഇടപാടുകൾ, അവയുടെ തരം, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച നിയന്ത്രണങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

**ബി.** മുഷിഞ്ഞ/കീറിപ്പറിഞ്ഞ നോട്ടുകളെയും ചെറുനാണയങ്ങളെയും ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും മാറ്റി പകരം നല്ലതും വൃത്തിയുള്ളതും ആയ ബാങ്ക് നോട്ടുകൾ/നാണയങ്ങൾ ഒരു നിശ്ചിത പരിധി വരെ നപകുകയും ചെയ്യും. അക്കൗണ്ട് ഉടമകളല്ലാത്ത സാധാരണ കടന്നു വരുന്ന ഇടപാടുകാർക്കും നിവൃത്തിപ്പെടുത്താൻ പരിധിക്കുള്ളിൽ ഈ സൗകര്യം ഞങ്ങൾ നപകും.

**സി.** ഒരു നിവൃത്തിപ്പെടുത്താൻ തുകയ്ക്ക് മേലുള്ള ഇടപാടുകൾക്ക് നിങ്ങളുടെ **പാൻ(PAN)** നപകുവാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടേക്കാം.

### 8.4 നേരിട്ടുള്ള ചെലവെഴുത്തും സ്ഥിര നിർദ്ദേശങ്ങളും

ഞങ്ങൾ :



എ. അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ നേരിട്ടുള്ള ചെലവെഴുത്തുകൾ/സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നു എന്നും അവ എങ്ങനെ നിങ്ങൾക്ക് രേഖപ്പെടുത്താം/റദ്ദു ചെയ്യാം എന്നും അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചാർജ്ജുകൾ എത്ര എന്നും ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും. ഞങ്ങളുടെ തീരുവ പട്ടിക പ്രകാരം ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതാണ്.

**ബി.** നേരിട്ടുള്ള ചെലവെഴുത്തുകൾക്കും നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിങ് സർവീസ് (NECS), നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിങ് ഹൗസ് (NACH) ഇവയ്ക്കു കീഴിൽ നിന്ന സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും വേണ്ടി നിങ്ങൾ നിന്നു അനുവദിച്ചു പ്രവർത്തിക്കും. നിക്ഷേപങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് കാലതാമസമോ വീഴ്ചയോ വരുത്തി നിങ്ങൾക്ക് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ അധികച്ചെലവോ ഉണ്ടാക്കിയാൽ ബാങ്കിന്റെ നഷ്ട പരിഹാര നയമനുസരിച്ച് നഷ്ട പരിഹാരം നിന്നു നൽകുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വേണ്ടത്ര നിക്ഷേപങ്ങൾ ഇല്ലാത്തതിനാൽ നിക്ഷേപം നടപ്പാക്കാനാകാതെ വന്നാൽ ഞങ്ങളുടെ തീരുവപട്ടിക അനുസരിച്ചുള്ള ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തുന്നതാണ്.

**സി.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് അനധികൃതമായി/തെറ്റായി പണം പിൻവലിച്ചു എന്ന് നിന്നു തിരിച്ചറിഞ്ഞാൽ, ഉടൻതന്നെ പലിശ സഹിതം നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്കു ആ പണം തിരികെ വരവ് വരുന്നതുമാത്രമല്ല ഞങ്ങളുടെ നഷ്ട പരിഹാര നയം അനുസരിച്ചുള്ള നഷ്ട പരിഹാരം നിന്നു നൽകുന്നതാണ്.

### 8.5 പണം നൽകൽ നിർമ്മിതി വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം (സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ്)

ഞങ്ങൾ :

എ. നിങ്ങൾ നിന്നു ചെക്കുകളിൽ/ചെക്ക് പണം നിന്നു നൽകാൻ നിന്നു തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കും. നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപം കൈപ്പറ്റിക്കഴിഞ്ഞാൽ ഉടൻതന്നെ ആ വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതും ആ ചെക്കുകളുടെ പണം നേരത്തെ നിന്നു കൈപ്പറ്റിയിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം വേണ്ട നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്.

**ബി.** ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടാകാതെ അവ തീരുവ പട്ടികയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പ്രകാരം ചുമത്തുന്നതായിരിക്കും.

**സി.** പണം നിന്നു നൽകാൻ നിന്നു തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള നിക്ഷേപം കിട്ടിയതായി നിങ്ങളെ അറിയിച്ച ശേഷം ചെക്കിൻ്റെ ഞങ്ങൾ പണം നിന്നു നൽകിയാൽ, ആ പണം തിരികെ നിന്നു നൽകുന്നതും ബാങ്കിന്റെ നഷ്ട പരിഹാരനയം അനുസരിച്ച് നഷ്ടപരിഹാരം നിന്നു നൽകുന്നതുമാണ്.

### 8.6 നിങ്ങൾ നൽകുന്ന ചെക്ക്/ചെലവെഴുത്തു നിർദ്ദേശങ്ങൾ

ഞങ്ങൾ :

എ. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പണം നിന്നു നൽകുന്ന ചെക്കുകൾ /നടപടി എടുത്ത ഡെബിറ്റ് നിക്ഷേപങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ചെക്ക് (ട്രിക്വെഷി സിസ്റ്റത്തിന് (CTS ) കീഴിലുള്ള ബാങ്കിന് നിന്നു ലഭിക്കുന്ന അവയുടെ പകർപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ചിത്രങ്ങൾ എന്നിവ നിയമം അനുസരിക്കുന്നത്ര കാലം സൂക്ഷിച്ചു വരുന്നതാണ്.

**ബി.** രേഖകൾ ഞങ്ങളുടെ കൈവശം ഉള്ളിടത്തോളം കാലം തെളിവിനായി ചെക്ക്/ചെക്കിൻ്റെ ചിത്രം/നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് നിക്ഷേപം അല്ലെങ്കിൽ അവയുടെ പകർപ്പ് നിങ്ങൾക്ക് നിന്നു നൽകും. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നു പണം നിന്നു നൽകിയ ഒരു ചെക്കിൻ്റെ/ഡെബിറ്റ് നിക്ഷേപത്തിൻ്റെ കാര്യത്തിൽ തപ്തം ഉണ്ടായാൽ പ്രസ്തുത ചെക്ക്, മുതലായവ ആവശ്യപ്പെട്ടു അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നത് ചെക്കിൻ്റെ/ നിക്ഷേപത്തിൻ്റെ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിലാണെങ്കിൽ, ചാർജ്ജുകൾ ഒന്നും ഈടാക്കുന്നതല്ല. പ്രസ്തുത കാലാവധിക്ക് ശേഷമാണെങ്കിൽ തീരുവ പട്ടിക പ്രകാരം ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതാണ്.

**സി.** പണം നിന്നു നൽകാത്ത ചെക്കുകളും കാലാവധി കഴിഞ്ഞ (കാലഹരണപ്പെട്ട) ചെക്കുകളും എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് നിങ്ങളോടു പറയും. ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകളുടെ വിവരങ്ങൾ തീരുവ പട്ടികയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

## 8.7 കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ

**എ.** നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപം കാലാവധി എത്തുമ്പോൾ അതിന്റെ വിനിയോഗത്തെപ്പറ്റി അത് തുടങ്ങുവാനുള്ള അപേക്ഷയിൽ തന്നെ നിങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതായിരിക്കും.

**ബി.** കാലാവധി പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ നിക്ഷേപത്തിന്റെ വിനിയോഗത്തെപ്പറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇല്ലാത്തപക്ഷം കാലാവധി അടുത്തു വരുമ്പോൾ നിങ്ങളെ കത്ത്, ഇ-മെയിൽ, SMS വഴി കാലേകൂട്ടി അറിയിക്കും.

**സി.** അപ്പോഴും നിങ്ങളിൽ നിന്ന് നിർദ്ദേശം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം നികുതി ലഭിക്കുന്ന നിക്ഷേപങ്ങൾ മുതലായവ ഒഴികെയുള്ള നിക്ഷേപത്തെ നിലവിലെ പലിശ നിരക്കിൽ അതേ കാലാവധിവെച്ചു ഞങ്ങൾ പുതുക്കുന്നതാണ്.

**ഡി.** കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനു മുമ്പ് കാലാവധി നിക്ഷേപം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ ഫോറത്തിൽ /MITCയിൽ/FDRന്റെ പുറകു വശത്തു കൂടി പ്രസ്തുത വിവരം ലഭ്യമാക്കും.

**ഇ.** കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനു മുമ്പ് കാലാവധി നിക്ഷേപം പിൻവലിച്ചാൽ ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളെയും ചാർജ്ജുകളെയും പറ്റിനിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**എഫ്.** ആദ്യത്തെ ആറ് അല്ലെങ്കിൽ ശേഷിച്ചയാൾ/ രണ്ട്ദിവസം അല്ലെങ്കിൽ ശേഷിച്ചയാൾ എന്ന അധികാരപ്പെടുത്തലിനു അനുസരിച്ച് കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനു മുമ്പ് കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ പിൻവലിക്കാൻ ഞങ്ങൾ അനുവദിക്കും. എന്നാൽ പ്രസ്തുത ഉദ്ദേശത്തിനായി എല്ലാ നിക്ഷേപകരിൽ നിന്നും നിങ്ങൾ നിശ്ചിതമായ സംയുക്ത അധികാരപത്രം ഞങ്ങൾക്ക് നൽകിയിരിക്കണം. അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനുള്ള ഫോറത്തിൽ തന്നെ അത്തരം അനുശാസനം ഞങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതാണ്.

**ജി.** കാലാവധിക്കു ശേഷമുള്ള തീയതിയിൽ നിക്ഷേപം പുതുക്കുന്ന പക്ഷം വ്യവസ്ഥകളെയും ഉപാധികളെയും സംഗതമായ പലിശ നിരക്കിനെയും കുറിച്ച് നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കുന്ന സമയത്തു ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. പ്രസ്തുത വിവരം അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ ഫോറത്തിൽ /MITC യിൽ/ FDR ന്റെ പുറകു വശത്തു കൂടി ലഭ്യമാക്കും.

**എച്ച്.** നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങളിൽമേലുള്ള പലിശ വരുമാനത്തിന് ബാധകമായ വരുമാന നികുതി നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ, ആ നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള ഞങ്ങളുടെ കടമകൾ, പ്രഭവത്തിൽത്തന്നെ നികുതി കിഴിവുകൾ നിന്നും ഒഴിവാക്കുന്നതിന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമായ വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ച് നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും.

**ഐ.** പലിശ വരുമാനത്തിന് നികുതി അടക്കാൻ നിങ്ങൾ ബാധ്യസ്ഥനല്ലാത്ത പക്ഷം അപേക്ഷ നൽകുന്ന സമയത്തു നിങ്ങളിൽ നിന്നും ഫോറം 15ജി, 15എച്ച് ഞങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ പലിശ വരുമാനത്തിന് നികുതി അടക്കേണ്ടാത്ത പക്ഷം നിയമം ആവശ്യപ്പെടും വിധമുള്ള ഫോറം സാമ്പത്തിക വിഷയത്തിന്റെ തുടക്കത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് സമർപ്പിക്കണം. അത്തരം ഫോറങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചതായി ഞങ്ങൾ രസീത് നൽകും.

**ഐ.** നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങളിന്മേൽ നൽകിയ/ഉണ്ടായ പലിശയിൽ നിന്നും ഞങ്ങൾ നികുതി കിഴിവുകയാണെങ്കിൽ നിശ്ചിത കാലാവധിക്കുള്ളിൽ ആവശ്യമായ സിട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകുന്നതാണ്.

### 8.7.1 കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളിന്മേൽ വായ്പ നൽകൽ

കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളിന്മേൽ ലഭ്യമായ വായ്പ/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളെപ്പറ്റി ഞങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചു തരും.

## 8.8 ഉടമകൾ മരിച്ചുപോയ അക്കൗണ്ടുകളിന്മേലുള്ള അവകാശവാദങ്ങളുടെ തീർപ്പാക്കൽ

എ. മരണമടഞ്ഞ അക്കൗണ്ട്സമകളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും നിക്ഷേപ സ്വീകരണ നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ബി. മരണമടഞ്ഞ അക്കൗണ്ട്സമകളുടെ അക്കൗണ്ടുകളിന്മേലുള്ള അവകാശവാദങ്ങൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനു ആവശ്യമായ ഫോറത്തിനായി ഞങ്ങളെ സമീപിക്കുന്നവർക്കു ക്ലെയിം ഫോറം ഞങ്ങൾ നൽകും. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും അതുണ്ട്.

### 8.8.1 “അതിജീവിക്കുന്നയാൾ/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾ” വകുപ്പുള്ള അക്കൗണ്ടുകൾ

എ. മരണമടഞ്ഞ നിക്ഷേപകന്റെ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ നിക്ഷേപകൻ നാമനിർദ്ദേശം സൗകര്യം ഉപയോഗപ്പെടുത്തി സാധുവായ നാമനിർദ്ദേശം നടത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുവാൻ ഉൾപ്പെടുത്തിയ അക്കൗണ്ട്സാണ് തുറന്നിട്ടുള്ളതെങ്കിലും (“രണ്ട് ഓരോ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്നയാൾ” അല്ലെങ്കിൽ “ഏതെങ്കിലും ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്നയാൾ” അല്ലെങ്കിൽ “രണ്ട് മരണമടഞ്ഞയാൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്നയാൾ”) നിക്ഷേപത്തിലെ നിക്ഷേപകൻ അതിജീവിക്കുന്നവർക്കു/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾക്കു താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾക്കു വിധേയമായി നൽകും.

i. അതിജീവിക്കുന്നവരുടെ/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാളുടെ അനന്യതയും അക്കൗണ്ട്സമയുടെ മരണവും അനുയോജ്യമായ രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവുകളാൽ സ്ഥാപിക്കപ്പെട്ടാൽ.

ii. മരണമടഞ്ഞ വ്യക്തിയുടെ അക്കൗണ്ടിന് നിന്നും പണം നൽകുന്നതിന് ബാങ്കിനെ വിലക്കിക്കൊണ്ട് പര്യാപ്തമായ കോടതിയുടെ ഉത്തരവ് ഇല്ലാതിരുന്നാൽ.

ഇത്തരം സംഭവങ്ങളിൽ അതിജീവിക്കുന്നവർക്കു/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾക്കു അനന്തരാവകാശ സ്വീകരിക്കാൻ, പരിപാലന പത്രം, സാക്ഷ്യപത്രം(പ്രൊബേറ്റ്) മുതലായവ ഹാജരാക്കുന്നതിന് നിബന്ധിക്കാതെയും അത് പോലെ അതിജീവിക്കുന്നവരിൽ/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാളിൽ നിന്ന് നഷ്ടോത്തരവാദപത്രമോ ജാമ്യമോ വാങ്ങാതെയും തുക കണക്കിലെടുക്കാതെ പണം നൽകും.

ബി. അതിജീവിക്കുന്നവർ/ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾ ബാങ്കിന് നിന്നും പണം കൈപ്പറ്റുന്നത് മരണമടഞ്ഞ നിക്ഷേപകന്റെ നിയമപ്രകാരമുള്ള ട്രസ്റ്റി എന്ന നിലയിലാണ്. അതായത്, പണം നൽകപ്പെട്ടവർക്ക് എതിരെ ഏതൊരാൾക്കും ഉന്നയിക്കാവുന്ന അവകാശത്തെയോ അവകാശ വാദത്തെയോ അത് ബാധിക്കുകയില്ല.

സി. മൂലപറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി അതിജീവിക്കുന്നവർക്കു/ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾക്കു പണം നൽകുമ്പോൾ ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത പൂർണ്ണമായും അവസാനിക്കുകയാണ്.

ഡി. “ആരെങ്കിലും ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്നയാൾ” അല്ലെങ്കിൽ “ആദ്യത്തെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്നയാൾ” എന്ന വ്യവസ്ഥ ഉള്ള കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിക്ഷേപത്തിലെ ഒരു നിക്ഷേപകന്റെ മരണത്തെ തുടർന്ന് ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന നിക്ഷേപകൻ (നിക്ഷേപകർക്ക്) കാലാവധി കഴിയും മൂലം പിൻവലിക്കുവാൻ എല്ലാ നിക്ഷേപകരുടെയും അനുമതി പത്രം ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അനുവദിക്കുകയുള്ളൂ. കാലാവധി കഴിയും മൂലം പിൻവലിക്കാൻ നിക്ഷേപം നടത്തിയ തീയതിയിലെ പലിശ നിരക്ക് അനുസരിച്ചും നിക്ഷേപം ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ നിലനിന്ന കാലയളവിലേക്കും പിഴ കൂടാതെ അനുവദിക്കുന്നതാണ്.

ഇ. ജോയിന്റ് നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ എല്ലാ നിക്ഷേപകരുടെയും മരണം സംഭവിച്ചാൽ മാത്രമേ നോമിനിക്കു അവകാശം ഉണ്ടാകുകയുള്ളൂ എന്ന് ശ്രദ്ധിക്കുക

**എഫ്.** നോമിനേഷൻ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, പാസ് ബുക്ക്/ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്/ FDR എന്നിവയിൽ നോമിനിയുടെ പേര് സൂചിപ്പിക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ സൂചിപ്പിക്കാതിരിക്കാനോ ഉള്ള അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കും.

**8.8.2 “അതിജീവിക്കുന്നയാൾ/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾ” വ്യവസ്ഥ ഇല്ലാത്ത അക്കൗണ്ടുകൾ**

മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകൻ ആരെയും നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്തിട്ടില്ലാത്തതോ, “ആരെങ്കിലുംഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിജീവിക്കുന്നവൻ” എന്ന രീതിയിൽ അല്ലാത്തതോ(അതായത് ഒറ്റക്കോ കൂട്ടായോ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അക്കൗണ്ട്സുകൾ)ആയ അക്കൗണ്ട്സുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സാധാരണക്കാരൻ അസൗകര്യവും അനാവശ്യമായ ബുദ്ധിമുട്ടും ഒഴിവാക്കേണ്ടതിന്റെ അനിവാര്യത കണക്കിലെടുത്ത്, നിക്ഷേപകന്റെ നിയമപ്രകാരമുള്ള അവകാശികൾക്ക് പണം നൽകുവാൻ ഉള്ളതായ ഒരു നടപടിക്രമം ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും. മരണപ്പെട്ട നിക്ഷേപകനുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള അവകാശവാദങ്ങൾ ഒരു നഷ്ടാത്തരവാദപത്രിക അല്ലാതെ മറ്റൊരു രേഖയും ആവശ്യപ്പെടാതെ തീർപ്പാക്കുന്നതിനു ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ പ്രാരംഭപരിധി(അതാവശ്യപ്പെട്ടാൽ ശാഖയിൽ ലഭ്യമാണ്)ഞങ്ങളുടെ നഷ്ടസാധ്യതാ മാനേജ്മെന്റ് നയത്തിനനുസൃതമായി നിശ്ചയിക്കുന്നതാണ്.

**8.8.3 അവകാശ വാദങ്ങൾ തീർപ്പാക്കാനുള്ള സമയ പരിധി**

നിക്ഷേപകൻ മരണമടഞ്ഞു എന്നതിന്റെ തെളിവും അവകാശികളെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള വ്യക്തമായ രേഖകളും ബാങ്കിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ സമർപ്പിക്കുന്നു എന്നതിന് വിധേയമായി, മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകന്റെ പേരിലുള്ള അവകാശവാദത്തിൽ, അത് കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 15 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത കാലയളവിനുള്ളിൽ തീർപ്പു കൽപ്പിച്ച് അതിജീവിക്കുന്നയാൾക്കു/നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾക്കു പണം നൽകുന്നതാണ്.

**8.8.4 കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളുടെ അകാല സമാപ്തമാക്കൽ**

കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ നിക്ഷേപകന്റെ മരണം സംഭവിച്ചാൽ കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ അകാലികമായി അവസാനിപ്പിക്കുവാൻ അനുവദിക്കും എന്ന വ്യവസ്ഥ കൂടി അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന കോളത്തിൽ തന്നെ ഞങ്ങൾ ചേർക്കുന്നതാണ്.അങ്ങനെ പിൻവലിക്കുവാൻ അനുവദിക്കുന്നതിന് ബാധകമായ വ്യവസ്ഥകൾ കൂടി അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന ഫോറത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും.ഇത്തരം അകാലിക പിൻവലിക്കലുകൾക്കു യാതൊരുവിധ പിഴയും ചുമത്തുന്നതല്ല.

**8.8.5 മരണപ്പെട്ട നിക്ഷേപകന്റെ പേരിൽ വരുന്ന പണം കൈകാര്യം ചെയ്യൽ**

നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിലെ അതിജീവിക്കുന്നവർക്കു/ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടവർക്കു ബുദ്ധിമുട്ടു ഒഴിവാക്കുവാൻ മരണം സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ പേരിൽ വന്നു കൊണ്ട്രിക്കുന്ന പണം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് അവരിൽ നിന്ന് യുക്തമായ ഉടമ്പടി/അധികാരപത്രം ഞങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതാണ്.ഈ കാര്യത്തിൽ, താഴെ പറയുന്ന രണ്ട് സമീപനങ്ങളിൽ ഒന്ന് ഞങ്ങൾ പരിഗണിക്കും.

- i. നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിലെ അതിജീവിക്കുന്നയാൾ/ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാൾ, “എസ്റ്റേറ്റ് ഓഫ് ....., ദി ഡിസീസ്ഡ്” എന്ന രീതിയിൽ ഒരക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുവാൻ ഞങ്ങളെ അധികാരപ്പെടുത്തണം.മരിച്ച നിക്ഷേപകന്റെ പേരിൽ വന്നുകൊണ്ട്രിക്കുന്ന പണം, പിൻവലിക്കലുകൾ നടത്താത്ത പക്ഷം കണക്കിൽ കൊള്ളിക്കുവാൻ അനുവദിക്കുന്നതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ
- ii. മരിച്ച അക്കൗണ്ടുടമയുടെ പേരിൽ വരുന്ന പണമെല്ലാം “അക്കൗണ്ടുടമ മരണമടഞ്ഞു” എന്ന കുറിപ്പോടെ അവ അയക്കുന്നവർക്കു തിരികെ എത്തിച്ചു കൊടുക്കുവാനും ആ വിവരം അതിജീവിക്കുന്നവരെ /നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടയാളെ അറിയിക്കുവാനും അവർക്കു ഞങ്ങളെ അധികാരപ്പെടുത്താം. തുടർന്ന്, നിയമപ്രകാരമുള്ള അവകാശികൾക്ക് ഒരു കൈമാറ്റ പ്രമാണം മുഖേനയോ ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫർ മുഖേനയോ ശരിയായ ഗുണഭോക്താവിന്റെ പേരിൽ പണം എത്തിച്ചു കൊടുക്കുവാൻ പണം അയക്കുന്ന ആളിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

**8.8.5.1 പെൻഷൻ അക്കൗണ്ടുകൾ\***

- i. പെൻഷൻ അക്കൗണ്ടുകളിൽ നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ലഭ്യമായിരിക്കും.
- ii. ബാങ്കിങ് കമ്പനീസ് (നോമിനേഷൻ) റൂൾസ്, 1985ഉം അരിയേഴ്സ് ഓഫ് പെൻഷൻ (നോമിനേഷൻ) റൂൾസ് 1983ഉം വ്യത്യസ്തമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- iii. പെൻഷൻ കുടിശ്ശിക കിട്ടുന്നതിന് അരിയേഴ്സ് ഓഫ് പെൻഷൻ (നോമിനേഷൻ) റൂൾസ് പ്രകാരം നിങ്ങൾ തന്നിട്ടുള്ള നോമിനേഷൻ നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾക്കു ബാധകമായിരിക്കില്ലെന്നു ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. നിങ്ങൾക്ക് അപ്രകാരം ഒരു നോമിനേഷൻ സൗകര്യം വേണമെങ്കിൽ ഇതിനായി ബാങ്കിങ് കമ്പനീസ് (നോമിനേഷൻ) റൂൾസ്, 1985 പ്രകാരം പ്രത്യേകം നോമിനേഷൻ ആവശ്യമാണ്.  
(\*ശ്രദ്ധിക്കുക, ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിലുള്ള പെൻഷനേഴ്സിന്റെ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾക്കു ഈ ചട്ടങ്ങളിലെ 8.8.5 നിബന്ധനകൾ ബാധകമായിരിക്കില്ല)

**8.9 സേഫ് ഡെപോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾ**

**എ.** സേഫ് ഡെപോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾക്കും അതുപോലെ മൂല്യമുള്ള വസ്തുക്കളുടെ സുരക്ഷിത സൂക്ഷിക്കലിനും ബാധകമായ ചട്ടങ്ങളുടെയും നടപടിക്രമങ്ങളുടെയും പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ, ആ സേവനം ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്ന പക്ഷം നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്. ഒപ്പം ഇവ തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസവും ഈ സേവനങ്ങളുടെ സവിശേഷതകളും അവയ്ക്കുള്ള ചാർജ്ജുകളും നിങ്ങൾക്ക് വ്യക്തമാക്കി തരുന്നതാണ്. സ്ഥിര നിക്ഷേപം നടത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെടുത്താതെ ലോക്കറുകൾ അനുവദിക്കുന്നതാണ്. എന്നിരിക്കിലും, ലോക്കർ വാടക കൃത്യമായി ഈടാക്കുന്നതിനായി, ലോക്കർ അനുവദിക്കുമ്പോൾ മൂന്നു വർഷത്തെ വാടകയുടെ സമാനമായ തുകയ്ക്കും അത്യാവശ്യ സന്ദർഭങ്ങളിൽ ലോക്കർ പൊളിക്കേണ്ടി വന്നാലുള്ള ചെലവുകൾക്കും തുല്യമായ തുക സ്ഥിര നിക്ഷേപമായി വാങ്ങുന്നതാണ്. ബാങ്കിംഗ് അവസാനം രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ/ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ സേഫ് ഡെപോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ വാടക കുടിശ്ശികയുടെ ഓഫ്ഫെറ്റ് ചെയ്തുകൊടുക്കുന്നതാണ്. ലോക്കർ കരാർ അനുസരിച്ച് വാടക കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നത് വരെ ലോക്കറിൽ പ്രവേശനങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾക്ക് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും. കരാറിൽ ഈ വ്യവസ്ഥ ഞങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

**ബി.** ഒരു സേഫ് ഡെപോസിറ്റ് ലോക്കർ വാടകയ്ക്കെടുക്കുന്നത് പാട്ടത്തിനു കൊടുക്കുന്ന ആളും പാട്ടക്കാരനും തമ്മിലുള്ള ഒരു ബന്ധം സൃഷ്ടിക്കുമെന്നും പാട്ടക്കാരന് സുരക്ഷിതമായ അന്തരീക്ഷത്തിൽ സേഫ് ഡെപോസിറ്റ് ലോക്കർ ഉപയോഗപ്പെടുത്താനുള്ള അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കുമെന്നും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ ധരിപ്പിക്കുന്നു.

**8.10 വിദേശ നാണ്യ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങൾ വിദേശ നാണ്യം വാങ്ങുകയോ വിൽക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ ലഭ്യമായ സേവനങ്ങൾ, വിനിമയ നിരക്കുകൾ, വിദേശ നാണ്യ ഇടപാടുകൾക്ക് ബാധകമായ മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. അത് സാധ്യമല്ലെങ്കിൽ അവ കണക്കാക്കുന്ന വിധം ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും.

**ബി.** വിദേശത്തേക്ക് പണം അയക്കണമെങ്കിൽ, അത് എങ്ങനെ വേണമെന്ന് പറഞ്ഞു തരുകയും താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വിശദമാക്കുകയും ചെയ്യും.

- i. ഈ സേവനങ്ങളും അവ ഉപയോഗിക്കേണ്ട രീതിയും
- ii. നിങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന പണം എപ്പോൾ വിദേശത്തു എത്തുമെന്നും താമസമുണ്ടെങ്കിൽ അതിന്റെ കാരണവും
- iii. വിദേശ കറൻസിയിലേക്കു മാറ്റുമ്പോൾ ബാധകമായ വിനിമയ നിരക്ക് (ഇടപാട് നടത്തുന്ന സമയത്തു അത് സാധ്യമാകുന്നില്ലെങ്കിൽ നിരക്ക് എത്രയാണെന്ന് പിന്നീട് ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും)

iv. നിങ്ങൾ നീക്കേണ്ട കമ്മീഷൻ അഥവാ ചാർജ്ജുകളുടെ വിവരങ്ങളും കൂടാതെ, വിദേശത്തു പണം കൈപ്പറ്റുന്ന ആർ വിദേശ ബാങ്കിന് ചാർജ്ജുകൾ നീക്കേണ്ടി വരുമെന്ന മുന്നറിയിപ്പും

**സി.** വിദേശത്തു പണം എത്തിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളുടേയും നിങ്ങൾ നീക്കിയിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്ന് ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും. എന്തെങ്കിലും പിഴവുകൾ പറ്റുകയോ, പൂർണ്ണമായ രേഖകൾ ഇല്ലാതെ വരുകയോ ചെയ്താൽ നിങ്ങളെ വിവരം ഉടൻ തന്നെ അറിയിക്കുകയും തെറ്റ് തിരുത്തുന്നതിന്/രേഖകൾ പൂർണ്ണമാക്കുന്നതിന് നിങ്ങളെ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും.

**ഡി.** വിദേശത്തു നിന്നും നിങ്ങളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്കു പണം മാറ്റുന്നുണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ കൈപ്പറ്റിയ യഥാർത്ഥ തുകയും ചുമത്തിയ നിരക്കുകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. എല്ലാ നിരക്കുകളും നീക്കം ചെയ്യുന്ന ആർ സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ പോലും, പണം നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വരുമ്പോൾ വെക്കുബോൾ ഞങ്ങളുടെ നിരക്കുകൾ/ നിയമപരമായുള്ള നികുതികൾ എന്നിവ ഞങ്ങൾ ഊടാക്കുന്നതാണ്.

**ഇ.** നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴൊക്കെയും ഞങ്ങൾ നീക്കുന്ന വിദേശ നാണ്യ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രണ നിബന്ധനകളെ അല്ലെങ്കിൽ വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നീക്കുന്നതാണ്.

**എഫ്.** തുക കണക്കിൽ കൊള്ളിക്കേണ്ട ദിവസത്തിനപ്പുറം എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ നിങ്ങൾക്ക്  
i) നിശ്ചിത തീയതിക്ക് അപ്പുറമുള്ള കാലതാമസം കൊണ്ട് ഉണ്ടാവുന്ന പലിശ നഷ്ടത്തിനും  
ii) വിദേശ നാണ്യ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂലമായ വ്യതിയാനങ്ങൾ കൊണ്ട് ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിനും, ബാങ്കിന്റെ നഷ്ട പരിഹാര നയം അനുസരിച്ചുള്ള നഷ്ട പരിഹാരം നീക്കുന്നതാണ്.

**ജി.** നിയന്ത്രണ /നിയമപ്രകാരമുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചുള്ള എല്ലാ സ്വീകരിക്കാനുള്ളതും (നിയമപരമായുള്ളതും സൗജന്യമായി നീക്കേണ്ടതുമായ സ്വീകരിക്കാനുള്ളതും ഒഴികെയുള്ളവ) നാമമാത്രമായ ചാർജ്ജ് ഊടാക്കിക്കൊണ്ടു നിങ്ങൾക്ക് നീക്കുന്നതാണ്. ചാർജ്ജുകൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

### 8.11 ഭാരതത്തിനുള്ളിൽ പണം അയയ്ക്കൽ

ഭാരതത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് പണമടയ്ക്കണമെങ്കിൽ അത് എങ്ങനെ വേണമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും, കൂടാതെ

**എ.** ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളെയും അവ എങ്ങനെ ഉപയോഗിക്കണമെന്നതിനെ പറ്റിയും വിവരിക്കും.

**ബി.** നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് പണം അയക്കുവാൻ പറ്റിയ ഏറ്റവും നല്ല രീതി നിർദ്ദേശിക്കും.

**സി.** തീരുവ പട്ടികയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഈ സേവനത്തിനു നിങ്ങൾ നീക്കേണ്ട കമ്മീഷൻ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ചാർജ്ജുകളുടെയും വിവരങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ഡി.** മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്/ NEFT/ RTGS എന്നിവയിലൂടെ നിങ്ങൾ നടത്തിയ പണമൊഴുക്കലിന്റെ ഫലം/ അവസ്ഥ നിങ്ങളെ SMS /ഇ-മെയിൽ വഴി അറിയിക്കും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ NEFT/ RTGS ഇടപാടുകൾ/ ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിങ് എന്നിവയെപ്പറ്റിയുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾ/ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ ഫെസിലിറ്റേഷൻ കേന്ദ്രങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടേണ്ട പുതുക്കിയ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.

**എഫ്.** എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ സൗകര്യങ്ങൾ നഷ്ടപ്പെടാതെ/അധികചെലവിന് ഞങ്ങളുടെ സൗകര്യങ്ങൾ നയം അനുസരിച്ച് നഷ്ട പരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

**ജി.** കടന്നു വരുന്ന ഇടപാടുകാർക്ക് നിശ്ചിത പരിധിയിലുള്ള പണമൊടുക്കു സൗകര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

## 8.12 വായ്പ നൽകൽ

**എ.** വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഞങ്ങൾക്ക് ബോഡി അംഗീകൃത നയമുണ്ട്.

**ബി.** വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ തീരുമാനങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയെയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയെയും കുറിച്ച് കരുതലോടെയും കാര്യബോധത്തോടെയുമുള്ള വിചിന്തനത്തിന് അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും.

**സി.** വായ്പ നൽകുന്നതിന് ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ യാതൊരു വിവേചനവും ഞങ്ങൾ കാട്ടുകയില്ല. എന്നിരിക്കിലും സമൂഹത്തിലെ പ്രത്യേക വിഭാഗങ്ങൾക്കായുള്ള പദ്ധതികൾ ആവിഷ്കരിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അവയിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ ഇതു ഞങ്ങളെ തടസ്സപ്പെടുത്തുന്നില്ല.

### 8.12.1 വായ്പകൾ

#### 8.12.1.1 പൊതു വിവരങ്ങൾ

ഞങ്ങൾ:

**എ.** നിങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ ആഗ്രഹിച്ച വായ്പ/ ഊണ സൗകര്യത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും (MITC) നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

**ബി.** അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുമ്പോഴും വായ്പ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അനുവദിച്ച വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുമ്പോഴും ബാധകമായ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ നിങ്ങളുടെ വായ്പയുടെയും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗങ്ങളുടെയും മുഖ്യ സവിശേഷതകൾ വിശദമാക്കി വിവരങ്ങൾ നൽകും.

**സി.** അപേക്ഷിക്കുവാൻ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് എന്തൊക്കെ വിവരങ്ങൾ/ രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടെന്നു അറിയിക്കും. നിങ്ങളുടെ മേൽവിലാസം, ജോലി, തിരിച്ചറിയൽ മുതലായ വിവരങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് എന്തൊക്കെ രേഖകൾ വേണമെന്നും നിയമപരവും നിയന്ത്രണ സംബന്ധവുമായ ആവശ്യതകൾ പാലിക്കുന്നതിന് ചട്ടപ്രകാരമുള്ള, അധികാരികൾ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റു ഏതൊക്കെ രേഖകൾ(ഉദാ: പാലി വിവരങ്ങൾ) വേണമെന്നും അറിയിക്കും.

**ഡി.** നിങ്ങളെ താമസസ്ഥലത്തെയോ വ്യാപാരസ്ഥലത്തെയോ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട്/ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ബന്ധി മാധ്യമങ്ങളിലൂടെയോ/ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമെന്നു തോന്നിയാൽ താമസസ്ഥലത്തു ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് സ്ഥലത്തു നേരിട്ട് വന്നോ വായ്പ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയിൽ നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതാണ്.

**ഇ.** നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അനുവദിക്കുകയോ നിലവിലുള്ള ഓവർഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ പരിധി വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്താൽ ആവശ്യപ്പെട്ടാലുടനേയും അല്ലാതെയോ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് തിരിച്ചടക്കേണ്ടത് എന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അധിക പറ്റു തുക കണക്കാക്കുന്ന രീതിയെ പറ്റിയും പലിശയും ഒപ്പം പിഴ പലിശയും കണക്കാക്കുന്ന വിധവും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**എഫ്.** വായ്പാ സൗകര്യം ഞങ്ങൾ ടെലിഫോണിലൂടെ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയോ അംഗീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം, തുക കൈപ്പറ്റിയതായി രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതപത്രം നിങ്ങളിനിന്നും ലഭിച്ചതിനു ശേഷം/അല്ലെങ്കിൽ SMS/ ഇ-മെയിലിലൂടെ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലുള്ള സമ്മതം ലഭിച്ചതിനു ശേഷം മാത്രമേ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട്‌യിൽ വരവ് വയ്ക്കുകയുള്ളൂ. ആധികാരിക ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയാണ് നിങ്ങളുടെ സമ്മതം ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ആവശ്യമായ സാധൂകരണത്തിനു ശേഷമേ അപ്രകാരം ചെയ്യുകയുള്ളൂ.

**ജി.** വ്യക്തിഗത വായ്പ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് മുതലായവയുടെ പരിധി ഉയർത്തുന്നത് ഉൾപ്പെടെ ഏതു രൂപത്തിലുമുള്ള ആവശ്യപ്പെടാത്തതും മൂലകൂട്ടി അംഗീകരിക്കാത്തതുമായ ഒരു വായ്പാസൗകര്യവും വാഗ്ദാനം ചെയ്യില്ല.

**8.12.1.2 വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പരിശോധന നടപടികളും**

**എ.** ഒരു വായ്പാ ഉപപണം അന്വേഷിച്ചു വരുന്ന സമയത്ത് അസ്ഥിര നിരക്കിലായാലും സ്ഥിര നിരക്കിലായാലും ബാധകമായ പലിശനിരക്കുകൾ, വാപിഷികവൽകരിച്ച പലിശനിരക്കുകൾ, വായ്പാനുപേക്ഷാക്രമങ്ങൾക്കു എന്തെങ്കിലും ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചില്ലെങ്കിൽ/നികിയില്ലെങ്കിൽ ഇത്തരം ഫീസുകളിനിന്നും മടക്കി നൽകാവുന്ന തുക, മൂലകൂടി തിരിച്ചടവ് സൗകര്യമുണ്ടെങ്കിൽ അതിന്മേലുള്ള ചാർജ്ജുകൾ, തിരിച്ചടവ് താമസിച്ച് നൽകേണ്ട പിഴപലിശ, സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിന് നിന്ന് അസ്ഥിര നിരക്കിലേയ്ക്കും തിരിച്ചും നിങ്ങളുടെ വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിന് വേണ്ടിവരുന്ന പരിവർത്തന ചാർജ്ജുകൾ, പലിശ പുനഃക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥയുണ്ടോ എന്ന കാര്യം, വായ്പക്കാരന്റെ താല്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റു കാര്യങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറത്തോടൊപ്പം ഞങ്ങൾ നൽകും. അപ്പോൾ മറ്റു ബാങ്കുകളുടെ ഉപപണങ്ങളുമായി അപേക്ഷാപത്രമായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തുവാനും വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കി ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുവാനും നിങ്ങൾക്ക് സാധിക്കും.

**ബി.** എല്ലാ അപേക്ഷകളിലും പൂർണ്ണമായ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുവാൻ നിങ്ങളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനായി വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറത്തോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ഒത്തുനോക്കു പട്ടികയും (നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യങ്ങൾക്കു വഴങ്ങുന്നത്) ലഭ്യമാക്കും. ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ പൂരിപ്പിക്കാൻ നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ സഹായിക്കും.

**സി.** നിങ്ങളുടെ വായ്പാ അപേക്ഷ ഓഫീസിലോ അല്ലെങ്കിലോ സമർപ്പിച്ചാലും തീർച്ചയായും ഒരു കൈപറ്റുചീട്ടു താങ്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ വായ്പാ അപേക്ഷയിന്മേൽ ഒരു തീരുമാനം എത്ര കാലത്തിനുള്ളി ഉണ്ടാകുമെന്ന കാര്യവും അതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.

**ഡി.** നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷ എല്ലാ അപേക്ഷകളിലും പൂർണ്ണവും ഒത്തുനോക്കു പട്ടിക പ്രകാരമുള്ള എല്ലാ രേഖകളോടുകൂടിയുള്ളതും ആകുന്ന പക്ഷം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിക്ഷിപ്തമുള്ള നിലവിലുള്ള നയങ്ങൾ അനുസരിച്ച് നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷയിന്മേലുള്ള തീരുമാനം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ഇ.** സാധാരണയായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് തന്നെ അതിന്മേലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കാറുണ്ട്. കൂടുതലായി എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ വേണ്ടി വന്നാൽ ഉടനെ തന്നെ നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്.

**എഫ്.** നിങ്ങളുടെ വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ കത്ത് മുഖേന/ഇ-മെയിൽ വഴി അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**ജി.** അനുവദിച്ച തുകയുടെ വിശദാംശങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വിശദീകരിക്കുന്ന കത്ത് നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും.



**എച്ച്.** ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു കടം തിരിച്ചടക്കി പട്ടിക(വായ്പ കാലാവധിയിൽ മുതലും പലിശയും തിരിച്ചടക്കുന്നതിനുള്ള പട്ടിക) നൽകും.

**ഐ.** പലിശ നിരക്കിന് മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോൾ തുല്യമാസ തവണ സ്ഥിരമാക്കി നില നിൽക്കുന്ന കാലാവധി വിലയിരുത്തുന്നതിനും തിരിച്ചടക്കം ചെയ്യുന്നതിനും അനുവാദം നിങ്ങൾക്കുണ്ടോ എന്ന കാര്യവും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ജെ.** നിങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം വായ്പാരേഖയോടൊപ്പം വച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ രേഖയുടെയും പകർപ്പും അതോടൊപ്പം നിങ്ങൾ ഒപ്പു വെച്ച് നൽകിയിട്ടുള്ള വായ്പാരേഖകളുടെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പും ഞങ്ങളുടെ ചെലവിന് വായ്പാവിതരണ സ്വാഗത കിറ്റിനൊപ്പം നിങ്ങൾക്ക് നൽകും. എന്നിരുന്നാലും ഈ രേഖകളുടെ കൂടുതൽ പകർപ്പുകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ ന്യായമായ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതാണ്.

**കെ.** ഏതെങ്കിലും വായ്പക്കായി സ്വീകരിച്ച ജാമ്യത്തിന്റെ/ സമാന്തര ജാമ്യത്തിന്റെ അവകാശ രേഖകൾ കൈപ്പറ്റിയതിനു ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് രസീത് നൽകും.

**എൽ.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് നിഷ്ക്രിയ ആസ്തി ആകുന്നതിനു മുമ്പ് കത്തിലൂടെ/ SMS വഴി/ ഇമെയിലിലൂടെ അതിന്റെ അവസ്ഥ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുവാൻ ശ്രമിക്കും.

**എം.** കരാർ അനുസരിച്ചുള്ള തിരിച്ചടവ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രവർത്തനം ത്വരിതപ്പെടുത്തുവാനോ അധിക ജാമ്യം ആവശ്യപ്പെടാനോ തിരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ മതിയായത്ര നേരത്തെ നിങ്ങൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

**എൻ.** നിങ്ങളുടെ ഭീമകാല/ ഡിമാൻഡ് വായ്പകളുടെ വാപ്ഷിക കണക്കു വിവരം ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

**ഒ.** ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം തീരുവ പട്ടികയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ചാർജിന് നിങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ തവണ വായ്പ കണക്കു വിവരം ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

**പി.** സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അഥവാ കരാർ പ്രകാരമുള്ള മുഴുവൻ കടവും തിരിച്ചടച്ച് 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ജാമ്യ വസ്തുക്കൾ/ രേഖകൾ/ആധാരങ്ങൾ എല്ലാം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ തിരിച്ച് ഏല്പിക്കുകയും സെലിബ്രി രജിസ്ട്രി ഫോർ സെക്യൂരിറ്റിസേഷൻ, അസറ്റ് റീ കമ്പ്രിസേഷൻ ആൻഡ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ്(CERSAI) എന്നിവയ്ക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതും ആയിരിക്കും. മറ്റെന്തെങ്കിലും അവകാശവാദങ്ങൾ തീർപ്പാക്കാനായി തട്ടിക്കഴിക്കാനുള്ള അവകാശം പ്രയോഗിക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ അതിനെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും അടങ്ങിയ മുന്നറിയിപ്പ് നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതും സംഗതമായ പ്രസ്തുത അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കുന്നതു/ പണം നൽകുന്നതു വരെ ജാമ്യ വസ്തുക്കൾ/ രേഖകൾ/ആധാരങ്ങൾ എല്ലാം ഞങ്ങൾ കൈവശം വക്കുകയും ചെയ്യും.

**ക്യൂ.** സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അഥവാ കരാറിലേപ്പെടുത്തിയ മുഴുവൻ കടവും തിരിച്ചടച്ച് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഈടുവസ്തുക്കൾ, രേഖകൾ, പണയ ഭൂമിയുടെ ആധാരങ്ങൾ എന്നിവ തിരിച്ചേല്പിക്കുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും താമസമുണ്ടായാലോ, ഞങ്ങളുടെ കടം മുഴുവൻ തൃപ്തികരമായി അടച്ചുതീർത്തെന്നു CERSAIയ്ക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ വൈകിയാലോ ഞങ്ങളുടെ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന് അനുസൃതമായ നഷ്ട പരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

**ആർ.** ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങൾ നൽകിയ ഈടുവസ്തുക്കൾ, രേഖകൾ, ആധാരങ്ങൾ എന്നിവ നഷ്ടമാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ജാമ്യങ്ങൾ/രേഖകൾ/ആധാരങ്ങൾ നഷ്ടമായത് സംബന്ധിച്ചുള്ള ഒരു സാക്ഷ്യപത്രം നൽകുകയും അവയുടെ പകർപ്പ് എടുക്കുന്നതിനു വേണ്ടി എല്ലാ സഹായവും ഞങ്ങളുടെ ചെലവിൽ ചെയ്തു തരികയും ചെയ്യും.

**എസ്.** നിങ്ങളിനി നന്നോ ഒരു ബാങ്കി/ധനകാര്യസ്ഥാപനത്തിനി നന്നോ സാധാരണ ഗതിയിനി നിങ്ങളുടെ സ്പഷ്ടമായ സമ്മതത്തോടു കൂടി ലഭിക്കുന്ന വായ്പാഅക്കൗണ്ട് മാറ്റിതരണമെന്ന അപേക്ഷ സാധാരണ നിലയിനി പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ഞങ്ങളുടെ സമ്മതമോ വിസമ്മതമോ അപേക്ഷ ലഭിച്ചു രണ്ട്ഓഴ്ചക്കുള്ളിനി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

**റ്റി.** നിങ്ങളിനനുവദിച്ചിട്ടുള്ള (വ്യക്തിയെന്ന നിലയിനി)അസ്ഥിര നിരക്കിനി പലിശയുള്ള എല്ലാ കാലാവധി വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിലും നേരത്തെ അടച്ചു തീപിക്കുന്നതിനോ മൂപ്കൂടി അടച്ചു തീപിക്കുന്നതിനോ അത് നിങ്ങളുടെ ഫണ്ട്നി നിന്നായാലും മറ്റു ബാങ്കുകളുടെ ഏറ്റെടുക്കി വഴിയായാലും ഞങ്ങളി ചാപ്ജുകളോ പിഴയോ ചുമത്തില്ല.

**യു.** ഏതെങ്കിലും സബ്സിഡി സ്കീമിന്റെ പരിരക്ഷ ലഭിക്കുന്നതിന് യോഗ്യതയുള്ള വായ്പകളോ അല്ലെങ്കിനി പ്രാബല്യത്തിലുള്ള സ്വീകാരി ധനസഹായ സ്കീമോ ഉണ്ട്െങ്കിനി അത്തരം സ്കീമുകളുടെ സവിശേഷതകളെക്കുറിച്ചും അതിനായി നിങ്ങളി പൂരിതീകരിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും ഞങ്ങളി നിങ്ങളിക്ക് വിശദീകരിച്ചു തരും.

### 8.13 ഉറപ്പു നൽകൽ

**എ.** നിങ്ങളുടെ ബാധ്യതകപിടിക്കായി മൂന്നാമത് ഒരാളുടെ ഉറപ്പു അല്ലെങ്കിനി ജാമ്യം ഞങ്ങളി സ്വീകരിക്കണമെന്ന് നിങ്ങളി ആഗ്രഹിക്കുമ്പോലി അവിപിക്കോ അവരുടെ നിയമോപദേശകനോ നിങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയെക്കുറിച്ചുള്ള രഹസ്യവിവരങ്ങളി നല്കാലി നിങ്ങളുടെ അനുവാദം ഞങ്ങളി തേടും.

**ബി.** അത് കൂടാതെ ഞങ്ങളി:

- i. അവരുടെ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയെയും അവരുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ പരിണത ഫലസാധ്യതകളെയും കുറിച്ചു അവി മനസിലാക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുവാലി വേണ്ടി സ്വതന്ത്രമായ നിയമോപദേശം സ്വീകരിക്കുവാലി അവരെ ഞങ്ങളി പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കും.(അനുയോജ്യമാകുന്നയിടങ്ങളിനി അവരോടു ഞങ്ങളി ഒപ്പു വയ്ക്കാലി പറയുന്ന രേഖകളിനി ഈ ശുപാരിശ സുവ്യക്തവും പ്രത്യക്ഷവുമായ മൂന്നറിയിപ്പായി ഉണ്ടായിരിക്കും).
- ii. ഗ്യാരന്റിയോ മറ്റു ജാമ്യമോ നപികുന്ന പക്ഷം നിങ്ങളെപോലെയോ നിങ്ങളി പകരമോ അവരും ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കുമെന്ന കാര്യം അവരോടു പറയും.
- iii. അവരുടെ ബാധ്യത എന്തായിരിക്കുമെന്ന് അവരെ അറിയിക്കും.
- iv. നിങ്ങളി ഉപയോഗിച്ച വായ്പാസൗകര്യത്തിനു ഗ്യാരന്റി ആയ ആപിക്ക് (ആളുകപിക്ക്)നിങ്ങളിക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ/ വായ്പാകരാറിന്റെ വ്യവസ്ഥയുടെയും ഉപാധികളുടെയും ഒരു പകപിപ്പി നപികും.

**സി.** ഒരു വായ്പക്ക് ഗ്യാരന്റി നപികുന്ന കാര്യം നിങ്ങളി പരിഗണിക്കുമ്പോലി താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളെപ്പറ്റി ഞങ്ങളി നിങ്ങളോടു പറയും.

- i. ഗ്യാരന്റി എന്ന നിലയിനി നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത;
- ii. നിങ്ങളി ബാങ്കിന് വാക്ക് നപികുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക എത്ര എന്ന്;
- iii. ബാധ്യത അടച്ചുതീപിക്കാലി നിങ്ങളോടു ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളി;
- iv. ഗ്യാരന്റി എന്ന നിലയിനി വായ്പ അടച്ചു തീപിക്കുന്നതിനി നിങ്ങളി വീഴ്ച വരുത്തിയാലി, ബാങ്കിലുള്ള നിങ്ങളുടെ മറ്റു പണം ഞങ്ങളിക്ക് കൈവശപ്പെടുത്താമോ എന്ന കാര്യം;
- v. ഗ്യാരന്റി എന്ന നിലയിനി നിങ്ങളുടെ ബാധ്യതകപി ഒരു പ്രത്യക തുകയ്ക്കകത്തു പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ, അതോ അതിനു പരിമിതി ഇല്ലയോ എന്ന കാര്യം;
- vi. ഗ്യാരന്റി എന്ന നിലയിനി നിങ്ങളെ ബാധ്യതകളിനി നിന്നും മൂക്തമാക്കുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും ഒപ്പം ആ വിവരം ഞങ്ങളി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും;
- vii. നിങ്ങളി ഒരു ജാമ്യകാരി ആയി നപികുന്ന വായ്പകാരിന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിനി സാരമായതോ പ്രതികൂലമായതോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളി ഉണ്ടായാലി ഞങ്ങളി വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

**ഡി.** സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അഥവാ കരാരിലേപിപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മുഴുവലി കടവും തിരിച്ചടച്ചു 15 ദിവസത്തിനുള്ളിനി ജാമ്യങ്ങളിരേഖകപി/ ആധാരങ്ങളി എല്ലാം ഞങ്ങളി നിങ്ങളെ തിരിച്ചേപിപ്പിക്കും.

**ഇ.** സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അഥവാ കരാറിലേപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മുഴുവൻ കടവും തിരിച്ചടച്ച് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഈടുകളും രേഖകളും പണയവസ്തുവിന്റെ അവകാശരേഖകളും തിരിച്ചേല്പിക്കുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും താമസമുണ്ടായാൽ ഞങ്ങൾ അതിനു നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

**എഫ്.** ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങൾ നൽകിയ ഈടുകൾ/ രേഖകൾ/ ആധാരങ്ങൾ ഇവ നഷ്ടമാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ നിങ്ങൾക്കു ഞങ്ങൾ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഈടുകൾ/ രേഖകൾ/ ആധാരങ്ങൾ നഷ്ടമായത് സംബന്ധിച്ചുള്ള ഒരു സാക്ഷ്യപത്രം നൽകുകയും അവയുടെ പകർപ്പ് എടുക്കുന്നതിനു വേണ്ടി എല്ലാ സഹായവും ചെയ്തു തരികയും ചെയ്യും.

### 8.14 സെൻട്രൽ രജിസ്ട്രി ഓഫ് സെക്യൂറൈറ്റി സേഷൻ, അസറ്റ് റീ കൺസ്ട്രക്ഷൻ ആൻഡ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻറസ്റ്റ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (സി.ഇ.ആർ.എസ്.എ.ഐ)

പ്രാഥമിക ഈടായോ അല്ലെങ്കിൽ സമാന്തര ഈടായോ സ്ഥാവര വസ്തുക്കളും ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ ജംഗമ വസ്തുക്കളും നൽകി ഒരു വായ്പാസൗകര്യം നിങ്ങൾക്കു ലഭ്യമാകുമ്പോൾ, സി.ഇ.ആർ.എസ്.എ.ഐ യുടെ ഏതു പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഏതു വായ്പാദാതാവിനും അല്ലെങ്കിൽ പ്രസ്തുത വസ്തു കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന മറ്റ് ഏതൊരു വ്യക്തിക്കും സി.ഇ.ആർ.എസ്.എ.ഐയുടെ രേഖകൾ പരിശോധനക്ക് ലഭ്യമായിരിക്കുമെന്ന വസ്തുതയും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. ഞങ്ങളുടെ അവകാശവും സി.ഇ.ആർ.എസ്.എ.ഐയെ അറിയിക്കും.

### 8.15 കുടിശ്ശിക തീർപ്പ്

**എ.** നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചടവുകൾ സമയത്തിന് ചെയ്യാനാവാത്ത പക്ഷം അക്കാര്യം കഴിയുന്നതും വേഗം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കണം.

**ബി.** നിയന്ത്രണ നിവഹണ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ നയങ്ങൾക്കും അനുരൂപമായ വിധത്തിൽ വാസ്തവമായ സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുള്ള എല്ലാ കേസുകളെയും ഞങ്ങൾ അനുഭാവപൂർവ്വവും വസ്തുനിഷ്ഠവുമായി പരിഗണിക്കും.

**സി.** നിങ്ങളുടെ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ മറികടക്കാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

**ഡി.** നിങ്ങൾക്കു കടം തിരിച്ചടവിന് ഒറ്റത്തവണ തീപ്പാക്കി (ഓ. റി.എസ്) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നപക്ഷം വാഗ്ദാനത്തെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളോട് വിശദീകരിക്കും.

**ഇ.** നിങ്ങൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്തിരിക്കുന്ന ഓ.റി.എസ്സിന്റെ വ്യവസ്ഥകളെയും നിബന്ധനകളെയും കുറിച്ച് നിങ്ങളെ എഴുതി അറിയിക്കും.

**എഫ്.** ഓ.റി.എസ്സിന് കീഴിൽ വായ്പ തീപ്പാക്കുന്ന പക്ഷം സി.ഐ.സി.കി പരിപാലിക്കുന്ന നിങ്ങളുടെ വായ്പാചരിത്രത്തിൽ ഇത്തരം തീപ്പാക്കി ഉണ്ടാക്കുന്ന വിവക്ഷ എന്തെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് വിശദീകരിച്ചു തരും .

### 8.16 വായ്പകൾ/ കാർഡ് കടങ്ങൾ സമാഹരിച്ചു വിൽക്കൽ

**എ.** നിങ്ങളുടെ വായ്പകൾ/ കാർഡ് കടങ്ങൾ ഞങ്ങൾ മറ്റൊരു സ്ഥാപനത്തിന് വിൽക്കുന്നപക്ഷം അവരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിവരങ്ങളും അവർക്കു വിട്ടുകൊടുത്ത നിങ്ങളുടെ വായ്പയുടെയും കാർഡ് കടത്തിന്റെയും തുകകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. സാധാരണഗതിയിൽ, നിഷ്ക്രിയ ആസ്തികളായ (എ.പി.എ) വായ്പകൾ/ കാർഡ് കടങ്ങൾ ആണ് ആസ്തി പുനഃനിർമ്മാണ കമ്പനികൾക്ക് (എ.ആർ.സി) വിൽക്കാൻ പരിഗണിക്കുന്നത്. കടങ്ങൾ ഒത്തുതീർപ്പാക്കുന്ന പക്ഷം എ.ആർ.സി.കളെ ഏല്പിക്കുന്ന കാര്യം ഉദിക്കുന്നില്ല.

**ബി.** തുടർന്ന് വായ്പകൾ കടങ്ങൾ കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെട്ട സ്ഥാപനത്തിന് നിങ്ങൾ കൊടുക്കേണ്ട തുക നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥനാകും.

**സി.** വായ്പകൾ കടങ്ങൾ കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെട്ട സ്ഥാപനം നിങ്ങളുടെ വായ്പാവിവരങ്ങൾ സി.ഐ.സികളെ അറിയിക്കുന്നത് തുടരും.

**ഡി.** നിങ്ങളുടെ വായ്പകൾ കടങ്ങൾ എന്നിവ ഞങ്ങൾ കൈമാറ്റം ചെയ്ത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതിയുള്ള പക്ഷം നിങ്ങളെ സഹായിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ വായ്പകൾ കടങ്ങൾ കൈമാറുന്ന സ്ഥാപനത്തെ സംബന്ധിച്ചുള്ള എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഏകോപന അധികാരിയായി ഞങ്ങൾ തുടരുന്നതായിരിക്കും. ഈ പരാതികൾ ഞങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ ആണെന്ന് രീതിയിൽ അവ പരിഗണിക്കുകയും ഇവ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നു എന്നുറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

### 8.17 ഇലക്ട്രോണിക്, ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിങ്

#### 8.17.1 ഇന്റർനെറ്റും മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്ങും

നിങ്ങൾക്ക് സുരക്ഷിതവും സംരക്ഷിതവുമായ ഇന്റർനെറ്റ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് ലഭ്യമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ സിസ്റ്റവും സാങ്കേതിക വ്യവസ്ഥയും സുരക്ഷിതവും സംരക്ഷിതവുമാണെന്നു ഉറപ്പാക്കുകയും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ അവ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതും നാളതീകരിക്കുന്നതുമാണ്.

**എ.** അന്ധികൃതമായ ഇടപാടുകൾ മൂലം ഉപഭോക്താക്കൾക്കുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടം തടയുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുരക്ഷ നൽകുന്നതിനും ഞങ്ങൾ ശക്തവും ഊർജ്ജസ്വലവുമായ തട്ടിപ്പു പ്രതിരോധ സംവിധാനങ്ങളും സാങ്കേതിക വിദ്യകളും നടപ്പാക്കുന്നതാണ്.

**ബി.** ഇന്റർനെറ്റ്/മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സുരക്ഷയെ കുറിച്ചും പണമിടപാടിലെ തട്ടിപ്പുകൾ തടയുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗത്തെക്കുറിച്ചും നിങ്ങളെ ബോധവാനാക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ താഴെ പറയും വിധം വിവിധ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്.

- i. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു.
- ii. എ.ടി.എമ്മുകൾ, ശാഖകൾ പോലെ ഇടപാടുകാർക്ക് സമ്പർക്കമുള്ള ഭാഗങ്ങളിൽ ഈ വിവരങ്ങൾ കാണിക്കുന്നു.
- iii. ബോധവൽക്കരണ ഇ-മെയിലുകൾ ഇടയ്ക്കിടയ്ക്ക് അയക്കുന്നു.

**സി.** നിങ്ങൾക്ക് ഇന്റർനെറ്റ്/മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുമ്പോൾ അവയ്ക്കു ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. എല്ലാ ഇന്റർനെറ്റ്/മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് അനുബന്ധ സേവനങ്ങളും ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

**ഡി.** നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ വിവരങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനും കമ്പ്യൂട്ടർ/ മൊബൈൽ ഹാർഡ്‌ഡ്രൈവ് ഉപയോഗിക്കുന്ന സമയത്ത് തട്ടിപ്പുകൾ, സ്കാമുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അന്ധികൃത ഇടപാടുകൾ എന്നിവയിൽ നിന്നും സ്വയം പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നതിനും നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുള്ള വിവരങ്ങൾ എവിടെയാണ് ലഭിക്കുക എന്നും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ഇ.** പണമിടപാടുകൾ സുരക്ഷിതമാക്കാൻ സമയാസമയങ്ങളിൽ നിയന്ത്രണാധികാരികൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മതിയായ പ്രമാണീകരണ പ്രക്രിയകൾ ഞങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കും.

**എഫ്.** നിങ്ങളുടെ ഇടപാടിലെ തുക എത്രയെന്ന വ്യത്യാസമില്ലാതെ, എല്ലാത്തരം ഇടപാടുകൾക്കും ഞങ്ങൾ എസ് എം എസ് / ഓഫ്ലൈൻ ഇ-മെയിൽ ജാഗ്രത നിർദ്ദേശങ്ങൾ അയക്കും. ഈ അറിയിപ്പുകൾ നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള സമ്പർക്കമാർഗ്ഗങ്ങൾ വഴി ആയിരിക്കും.

**ജി.** കാർഡില്ലാതെ നടത്താവുന്ന എല്ലാ ഓഫ്ലൈൻ ഇടപാടുകളിലും ഐ.വി.ആർ ഇടപാടുകളിലും കാർഡുകളിൽ കാണാത്ത വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആധികാരികത ഉറപ്പാക്കി/ സാധുത ഉറപ്പാക്കി വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടും.

**എച്ച്.** നെറ്റ്ബാങ്കിങ്ങിൽ നടത്തുന്ന എല്ലാ പേയ്മെന്റ്/ ബില്ലിംഗ് രജിസ്ട്രേഷനിലും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു എസ്.എം.എസ്/ ഇ-മെയിൽ ജാഗ്രതാ സന്ദേശം അയക്കും.

**ഐ.** ഇലക്ട്രോണിക് രീതികളിലുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മൂല്യം, ഇടപാട് രീതികൾ, ഇടപാടുകളുടെ എണ്ണം, ഗുണഭോക്താക്കൾ എന്നിവയിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇഷ്യൂമുള്ള ഒരു ദൈനംദിന പരിധി നിശ്ചയിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ അത് മാറ്റുന്ന അവസരത്തിൽ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് ഒരു അധിക അധികാരപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമായി വരും. ഓപ്ഷനിൽ മാറ്റം വരുത്തുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിക്കുമ്പോൾ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ ജാഗ്രത മുന്നറിയിപ്പ് അയക്കുന്നതാണ്.

**ജെ.** മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സേവനം നെറ്റ്ബാങ്ക് അധിഷ്ഠിതമല്ല. അതായത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏതു ഓപ്പറേറ്റർ നെറ്റ് വർക്കിലെ മൊബൈൽ ഫോണുകളിലൂടെയും ഒരു ബാങ്കിലെ അക്കൗണ്ട്സിൽ നിന്ന് അതെ ബാങ്കിലെ മറ്റേതെങ്കിലും അക്കൗണ്ട്സിലേക്കോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു ബാങ്കിലെ അക്കൗണ്ട്സിലേക്കോ പണം അയക്കാം.

**കെ.** നിങ്ങൾ മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾക്കായി തയ്യാറാവുകയാണെങ്കിൽ പ്രസ്തുത സേവനത്തിന് വേണ്ടിയുള്ള രജിസ്ട്രേഷൻ മുമ്പായി ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നത്:

- i. ഉപയോക്തൃ പ്രാമാണീകരണത്തിനായി ഞങ്ങൾ സ്വീകരിച്ച സുരക്ഷാ നടപടികൾ;
- ii. ഇടപാടുകാരെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും സേവനം സജീവമാക്കുന്നതിനും ഇടയിൽ വേണ്ടി വരുന്ന സമയം.
- iii. സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശത്തിന്റെ പ്രായോഗികത അല്ലെങ്കിൽ പ്രായോഗികത ഇല്ലായ്മ, കൂടാതെ അവയുടെ അംഗീകാരത്തിനുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയും.

**എൽ.** നിങ്ങൾക്ക് മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങളുടെ രജിസ്ട്രേഷനായി എ.ടി.എം, വെബ്സൈറ്റുകൾ, ഫോൺ ബാങ്കിങ്, ഐ.വി.ആർ, എസ്.എം.എസ് തുടങ്ങിയ വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ അപേക്ഷിക്കാം. അതിനായി ശാഖകളിലേക്കു വരണമെന്നില്ല.

**എം.** മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് ഇടപാടുകൾ ഉടൻ പ്രവർത്തിക്കുവാനും റദ്ദു ചെയ്യാൻ കഴിയാത്തതുമാണ്. അതിനാൽ സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് ആനുകൂല്യങ്ങൾ വളരെ പരിമിതമാണ്.

**എൻ.** നിങ്ങൾക്ക് ഇൻറർനെറ്റ്/മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾ ഏതു സമയത്തും ഒഴിവാക്കാവുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും നിങ്ങളുടെ തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങളെ അറിയിക്കേണ്ടതും ആവശ്യമുള്ള ഔദ്യോഗികതകൾ നിങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കുന്നുവെന്നു ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

**ഓ.** നിങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് നൽകിയതല്ലാത്ത പാസ് വേർഡുകൾ സുരക്ഷ വിവരങ്ങളോ ലഭിച്ചതിനെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും തപിക്കും ഉണ്ടായാൽ നിങ്ങളുടെ ശരിയായ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിലാസത്തിൽ അത് അയച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നതിന്റെ തെളിവ് അവ നിങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നതിന്റെ തെളിവായി ഞങ്ങൾ കണക്കാക്കില്ല.

**പി.** നിങ്ങൾ ആവശ്യമായതും എന്നാൽ ലളിതവുമായ മൂലകരൂതലുകൾ കൈക്കൊള്ളുകയാണെങ്കിൽ ഓഫ്ലൈൻ ബാങ്കിങ് സുരക്ഷിതവും സൗകര്യപ്രദവുമാണ്. ദയവായി താഴെ കൊടുത്ത ഉപദേശം നിങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക.

- i. ഞങ്ങളുടെ സുരക്ഷിത ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ് സൈറ്റ് നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കുക. മറ്റൊരു സൈറ്റിലെ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഇ-മെയിലിലെ ലിങ്കിലൂടെ സൈറ്റിന് എത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കുക. സ്പൂഫ് വെബ് സൈറ്റുകൾ ഒഴിവാക്കാൻ ഡോമൈൻ നാമം പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പാക്കുക.
- ii. നിങ്ങളുടെ സെഷൻ പൂർത്തിയാക്കുമ്പോൾ ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ്ങിന് നിന്നും പുറത്തു കടക്കുക. പുറത്തു കടക്കാൻ 'ലോഗ് ഔട്ട്' ബട്ടൺ അമിതമായി സെഷൻ അവസാനിപ്പിക്കാം. ലോഗ് ഔട്ട് ചെയ്യാനായി വെറുതെ വിവീഡോ ക്ലോസ് ചെയ്താൽ പോര.
- iii. ഉപയോഗത്തിലില്ലാത്തപ്പോൾ നിങ്ങളുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ ലോഗ് ഔട്ട് ചെയ്യുക.
- iv. വിമാനത്താവളങ്ങൾ, റെയിൽവേ സ്റ്റേഷനുകൾ, സൈബി കഫേകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും പൊതു നെറ്റ്‌വർക്ക്/ വൈഫൈ, തുടങ്ങിയ അരക്ഷിത നെറ്റ് വർക്കുകളിൽ ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ് സൗകര്യം ഉപയോഗിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുക.
- v. നിങ്ങളുടെ കമ്പ്യൂട്ടറും ലാപ്ടോപ്പും ഏറ്റവും പുതിയ ബ്രൗസർ (ഇൻറർനെറ്റ് എക്സ്പ്ലോറർ, ഗൂഗിൾ ക്രോം മുതലായവ) സ്ഥാപിച്ച് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക.
- vi. ഹാക്കിമാർ, വൈറസ് ആക്രമണങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ക്ഷുദ്ര പ്രോഗ്രാമുകൾ എന്നിവയ്ക്കെതിരായി പരിരക്ഷ ലഭിക്കാൻ സെക്യൂരിറ്റി പ്രോഗ്രാമുകൾ സ്ഥാപിക്കുക. സെക്യൂരിറ്റി പ്രോഗ്രാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക. സെക്യൂരിറ്റി പ്രോഗ്രാം അല്ലെങ്കിൽ ആൻറിവൈറസ് പ്രോഗ്രാം എന്നിവ പതിവായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക.
- vii. നിങ്ങളുടെ ഉപകരണം/ ലാപ്ടോപ്പ്/ മൊബൈൽ എന്നിവയിലെ ഉള്ളടക്കത്തെ പുറമെ നിന്നുള്ള ആക്രമണങ്ങളിൽ നിന്ന് രക്ഷിക്കാൻ അനുയോജ്യമായ ഒരു ഫയർവാൾ സ്ഥാപിക്കുക.
- viii. നിങ്ങളുടെ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സിസ്റ്റത്തിലെ 'ഫയർ ആയിഡ് പ്രിൻറിങ്ങ് ഷെയറിങ്ങ്' സൗകര്യം നിഷ്ക്രിയമാക്കുക.
- ix. ഇലക്ട്രോണിക് സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകൾ/ ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ്ങ് നടത്തുമ്പോൾ വെർച്വൽ കീപാഡ് ഉപയോഗിക്കാൻ ശ്രമിക്കുക.

**കുറു.** ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ്ങ് ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ഉള്ള നിങ്ങളുടെ ഉത്തവാദിത്വങ്ങൾക്കു പുറമെ, ഒരു മൊബൈൽ അപ്ലിക്കേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സോഷ്യൽ മീഡിയ തുടങ്ങിയവയിലൂടെ ബാങ്കിങ്ങ് സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ നിങ്ങളുടെ ഉപകരണം രക്ഷിക്കപ്പെടുന്നതിന് അധിക ശ്രദ്ധ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

- i. നിങ്ങളുടെ ഉപകരണത്തെ ശ്രദ്ധിക്കാതിരിക്കുകയോ മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്ങ് സിമ്പിൾ ലോഗിൻ ചെയ്ത് ഇടുകയോ ചെയ്യരുത്.
- ii. നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്ങ് സിമ്പിൾസിൻറെ അനധികൃത ഉപയോഗം തടയാൻ നിങ്ങളുടെ ഉപകരണം ലോക്ക് ചെയ്യുക.
- iii. നിങ്ങളുടെ ഉപകരണം നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിൽ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുക.
- iv. നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്ങ് ആപ്പിൻറെ പുതിയ പതിപ്പ്/ അപ്ഗ്രേഡ് പുറത്തിറങ്ങിയാൽ ഉടൻ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക.
- v. നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ഫോണിന് ഏറ്റവും പുതിയ സുരക്ഷാ പാച്ചുകൾ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സിസ്റ്റം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക.
- vi. ഒരു അംഗീകൃത ഡീലറുടെ പക്കൽ നിന്ന് നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ഫോൺ വാങ്ങുക.
- vii. നിങ്ങളുടെ മൊബൈലിന് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്തിട്ടുള്ള എല്ലാ അപ്ലിക്കേഷനുകളുടെയും ആധികാരികത പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പാക്കുക. വിശ്വാസമില്ലാത്ത ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് അപ്ലിക്കേഷനുകൾ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യരുത്.

**ആർ.** മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്ങ് അപ്ലിക്കേഷൻ ഉപയോഗിച്ച് കഴിഞ്ഞാൽ ഉടൻ ലോഗ് ഔട്ട് ചെയ്യുക. പതിവായി നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട്, ഇടപാട് ചരിത്രം എന്നിവ പരിശോധിക്കുക.

**എസ്.** നിങ്ങളുടെ ഇൻറർനെറ്റ്/ മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്ങ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ ആരുമായും പങ്കിടരുത്. അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഇമെയിലിനു (അത് നിങ്ങളുടെ ബാങ്കിങ്ങിന് അയച്ചതായി കരുതിയാൽ പോലും) മറുപടിയായി അവ നൽകരുത്. ഇത്തരത്തിൽ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ ദയവായി ഇതേക്കുറിച്ചു ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുക. ഞങ്ങൾ അന്വേഷിക്കുന്നതാണ്. പൊലീസോ ഞങ്ങളോ ഒരിക്കലും നിങ്ങളുടെ ഓൺലൈൻ ബാങ്കിങ്ങ് അല്ലെങ്കിൽ പേയ്മെന്റ് കാർഡ് പി.ഐ.എൻ, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പാസ്‌വേർഡ് വിവരം വെളിപ്പെടുത്താൻ നിങ്ങളോടു ആവശ്യപ്പെടുകയില്ല.

ടി. മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ഉണ്ടാകുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതി/ ആവലാതികൾ ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ബി.ഓ) പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

### 8.17. 2.1 പി.ഐ .എൻ ഉം പാസ് വേർഡുകൾ ഉം

എ. ആധികാരികമാക്കി പ്രക്രിയയിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അനന്യത പരിശോധിക്കുന്നതിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന അക്ഷരങ്ങളുടെ ഒരു നിര ആണ് പാസ് വേഡ്. സെസിറ്റീവ് ഡേറ്റ അല്ലെങ്കിൽ സുപ്രധാന വിവരങ്ങൾ തെറ്റായ കൈകളിൽ പതിക്കുന്നില്ലെന്നു ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പാസ് വേർഡുകൾ പ്രധാന പങ്കു വഹിക്കുന്നു.

ബി. നിങ്ങളുടെ സംരക്ഷണം ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനായി പി.ഐ.എൻ ക്ലിക്കും പാസ് വേർഡുകൾക്കും രഹസ്യ സ്വഭാവവും സുരക്ഷിതത്വവും ഉറപ്പാക്കാൻ അന്താരാഷ്ട്ര തലത്തിൽ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള നിർമ്മാണ രീതിയിലെയും സംഭരണത്തിലെയും ടെലിമിനി സുരക്ഷയിലെയും നിലവാരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

സി. നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എൻ സീൽ ചെയ്ത കവറിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമായ വിവരങ്ങൾ അയക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ശാഖയിൽ വെച്ച് കൃത്യമായ തിരിച്ചറിയലിനുശേഷം നിങ്ങൾക്ക് നൽകുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ സൗകര്യം പോലെ ഓപ്റ്റൈമൈസ് ചെയ്ത ഐ.വി.ആർ.എസ് വഴി അല്ലെങ്കിൽ എ.ടി.എം മുഖേന പിൻ സ്യൂഷിക്കാൻ സാധിക്കും.

ഡി. നിങ്ങളുടെ ഏറ്റവും പുതിയ സമ്പൽ വിവരങ്ങൾ (മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി, ലാസ്റ്റ് ലൈവ് നമ്പർ) ബാങ്കിംഗ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും നാളതീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

ഇ. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിരക്ഷിക്കുന്നതിനായി, നിങ്ങൾ ഒരു ശക്തമായ പി.ഐ.എൻ/ പാസ് വേഡ് തിരഞ്ഞെടുക്കണം. ഒപ്പം പതിവായി അതിന് മാറ്റം വരുത്തുകയും ചെയ്യണം.

### 8.17.2.2 നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എൻ (PIN) അല്ലെങ്കിൽ പാസ് വേഡ് എന്നിവ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സുരക്ഷാ നടപടികളും / മുൻകരുതലുകളും

#### പി.ഐ.എൻ/ പാസ് വേഡ് സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന്

എ. ശക്തമായ ഒരു പാസ് വേഡ് സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുക.

\* എളുപ്പം കണ്ടെത്താവുന്ന പരിചിതമായ പേരുകൾ ഉപയോഗിക്കരുത് (സ്വന്തം പേര്, ഭാര്യ, മക്കൾ, രക്ഷകർത്താക്കൾ, വളർത്തുമൃഗങ്ങൾ മുതലായവയുടെ പേര്)

\* താങ്കളെക്കുറിച്ച് സാധാരണ അറിയാവുന്ന വസ്തുതകൾ ഉപയോഗിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുക (ഹോബികൾ, ജന്മദിനങ്ങൾ, പ്രിയപ്പെട്ട സ്പോർട്സ് മുതലായവ).

\* നിങ്ങളുടെ വാക്കുകൾ ഉപയോഗിക്കരുത്. സോഫ്റ്റ് വെയ് പ്രോഗ്രാമുകൾ സാധ്യമായ അത്തരം വാക്കുകൾക്കായി തിരയുകയും ഊഹിച്ചെടുക്കുകയും ചെയ്തേക്കാം. പകരം, ഒരു നിങ്ങളുടെ ആക്രമണം തടയുന്നതിനായി അക്ഷരതെറ്റുള്ള വാക്കുകൾ കൂട്ടിച്ചേർത്തു ഉപയോഗിക്കുക.

\* കുറഞ്ഞത് ആറോ അതിലധികമോ അക്ഷരങ്ങൾ/ അക്കങ്ങൾ/ ചിഹ്നങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുക. പാസ് വേർഡിന് ക്യാരക്ടേഴ്സ് കൂടുന്നത് സുരക്ഷിതത്വത്തെ കൂട്ടും.

\* അക്ഷരങ്ങളും അക്കങ്ങളും സംയോജിപ്പിച്ചു ഉപയോഗിക്കുന്നത് നിങ്ങളുടെ പാസ് വേഡ് ഊഹിക്കാൻ വ്യക്തികൾക്ക് സോഫ്റ്റ് വെയ് പ്രോഗ്രാമിന് ബുദ്ധിമുട്ടാകും.

\* പാസ്‌വേഡ് ക്രാക്ക് ചെയ്യുന്നത് കൂടുതൽ പ്രയാസകരമാക്കുന്നതിന് സ്പെഷ്യൽ ക്യാരക്ടറുകൾ (@,#,%,,\$ മുതലായവ) ഉപയോഗിക്കുക.

\* കൂടുതൽ സുരക്ഷിതമായ ഒരു പാസ്‌വേഡ് സൃഷ്ടിക്കാൻ അപ്പി- ലോഡ് കെയ്സ് അക്ഷരങ്ങൾ കൂട്ടിച്ചേർത്തുപയോഗിക്കുക.

## ബി. പി.ഐ.എൻ(PIN) സൃഷ്ടിക്കാൻ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉപയോഗിക്കരുത്

\* ജനന തീയതി, മാസങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വർഷങ്ങൾ;

\* തുടിച്ചയായ അക്കങ്ങൾ (ഉദാ: 3456);

\* എളുപ്പത്തിൽ ഊഹിച്ചേക്കാവുന്ന സംഖ്യകൾ (ഉദാ: 1111);

\* നിങ്ങളുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പറിന്റെ ഭാഗങ്ങൾ;

\* നിങ്ങളുടെ കാർഡുകളിലെ അക്കങ്ങളുടെ ഭാഗങ്ങൾ അവ അച്ചടിച്ച ക്രമത്തിൽ

\* എളുപ്പത്തിൽ കൈവശപ്പെടുത്താവുന്ന വ്യക്തിപരമായ മറ്റ് വിവരങ്ങൾ (ഉദാ: ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസ്, നിങ്ങളുടെ വാഹന നമ്പർ, അല്ലെങ്കിൽ എളുപ്പത്തിൽ നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുത്താവുന്ന മറ്റ് നമ്പറുകൾ)

\* ഇത് ഉദാഹരണം മാത്രം, സമഗ്രവും സമ്പൂർണ്ണവുമായ പട്ടികയല്ല

## നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നത് തടയുന്നതിനുള്ള മുൻകരുതലുകൾ:

### ചെയ്യരുതാത്തവ:

\* നിങ്ങളുടെ കാർഡ്, പിൻ, പാസ്‌വേഡ്, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സുരക്ഷാ വിവരം ഉപയോഗിക്കാൻ വേറെ ആരെയെങ്കിലും അനുവദിക്കുന്നത്

\* നിങ്ങളുടെ പിൻ, പാസ്‌വേഡ്, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ എവിടെയെങ്കിലും രേഖപ്പെടുത്തി വെക്കുന്നത്

\* നിങ്ങളുടെ ബ്രൗസറിൽ (ഇന്റർനെറ്റ് എക്സ്പ്ലോറർ, ഗൂഗിൾ ക്രോം, ഫയ്‌ഫോക്സ് മുതലായവ) അല്ലെങ്കിൽ ഇ-കോമേഴ്സ് സൈറ്റുകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ഹാൻഡ് സെറ്റിൽ നിങ്ങളുടെ പാസ്‌വേഡ് (കൾ) സൂക്ഷിക്കുന്നത്.

\* നിങ്ങളുടെ ഫോണിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് ലോഗിൻ പാസ്‌വേഡ് സേവ് ചെയ്യുന്നത്

\* നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ, പാസ്‌വേഡ്/ പിൻ/ ഓ.ടി.പി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ മറ്റുള്ളവർക്ക്, ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധികൾ എന്ന് അവകാശപ്പെടുന്നവർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഏതൊരാൾക്കും നൽകുന്നത്

\* നിങ്ങളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ( ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിങ് പാസ്‌വേഡ്, എ.ടി.എം പിൻ, സി.വി.വി, കാർഡ് കാലഹരണപ്പെട്ട് തീയതി മുതലായവ) ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും അറിയിപ്പുകളോട് പ്രതികരിക്കുന്നത്

\* ഏതെങ്കിലും സൗകര്യങ്ങൾ നിർത്തലാക്കുമെന്ന ഭീഷണിയിൽ പ്രതികരിക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ മോഹന വാഗ്ദാനത്താൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ പ്രതികരിക്കുന്നത്. കത്തുകൾ, ഇ-മെയിലുകൾ, മൊബൈൽ ഫോണുകൾ, എസ്.എം.എസുകൾ എന്നിവയിലൂടെയുള്ള അത്തരം സന്ദേശങ്ങൾ എല്ലാം അവഗണിക്കണം.

\* വ്യാജ വാഗ്ദാനങ്ങൾ/ ലോട്ടറി നേടൽ/ ചില വിദേശ സ്ഥാപനങ്ങൾ/ വ്യക്തികൾ വിദേശത്തുനിന്ന് വില കുറഞ്ഞ ഫണ്ട്കൾ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് കൈമാറാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നു തുടങ്ങിയ പ്രലോഭനങ്ങളിൽ അകപ്പെടുന്നത്, അത്തരം സ്ഥാപനങ്ങൾ/വ്യക്തികൾ എന്നിവരുടെ പ്രതിനിധികളായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഇന്ത്യൻ പൗരന്മാരും ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടാകാം.



\* ഈ സന്ദേശങ്ങൾ ഒരു സുഹൃത്ത്, ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ നിയമാനുസൃത ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്നാണെന്ന തോന്നി ഉളവാക്കിയേക്കാം. ഇവ നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ആയ യൂസിം നെയിം, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വിവരങ്ങൾ പോലുള്ള വിവരങ്ങൾ നിങ്ങളെ കബളിപ്പിക്കുന്നതിന് രൂപകല്പന ചെയ്ത ചില വെബ്‌സൈറ്റുകളിലേക്ക് നൽകുന്നതിന് നിങ്ങളെ പ്രേരിപ്പിക്കുന്നു.

\* സംശയാസ്പദമായ ഇ-മെയിലുകളിലോ/ എസ് എം എസ്സുകളിലോ ഉള്ള ഒരു ലിങ്ക് ക്ലിക്ക് ചെയ്യുന്നത്. ഉറവിടം വിശ്വസനീയമല്ലാത്ത ഇ-മെയിലി/ എസ്.എം.എസ്സിൽ നിങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ നൽകരുത്.

\* പിസി/ മൊബൈൽ ഹാർഡ്‌വെയർ എന്നിവയിൽ നിങ്ങളുടെ പാസ്‌വേഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നത് മറ്റാരെങ്കിലും കാണുന്നത്, കൂടാതെ എ.ടി.എമ്മുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വിലപന കൗൺസറുകളിൽ (പി.ഓ.എസ്) നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ മറ്റുള്ളവർ പി.ഐ.എൽ കാണുന്നത്.

### എല്ലായ്പ്പോഴും ചെയ്യേണ്ടത്

\* നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എൽ/ പാസ്‌വേഡ് മാറ്റുക - കുറഞ്ഞത് ഓരോ 3 മുതൽ 6 മാസത്തിൽ ഒരിക്കൽ. നിങ്ങളുടെ മുൻപത്തെ പാസ്‌വേഡുകൾ ആവർത്തിക്കരുത്.

\* നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എൽ/ പാസ്‌വേഡ്, മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഓൺലൈൻ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ ലഭിച്ച രേഖാമൂലമുള്ള അറിയിപ്പ് എന്തെങ്കിലും ഉൾക്കൊള്ളുന്നില്ലാതെ നശിപ്പിക്കുക.

\* നിങ്ങളുടെ കാർഡ് സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കാൻ ആവശ്യമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുക. ഒപ്പം നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എൽ/ പാസ്‌വേഡ്, മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവയും എല്ലാ കാലത്തും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കണം.

\* വിവിധ കാർഡുകൾക്കും അല്ലെങ്കിൽ വിവിധ പ്രയോഗ ഉപകരണങ്ങൾക്കും വ്യത്യസ്ത പി.ഐ.എൽ അല്ലെങ്കിൽ പാസ്‌വേഡുകൾ ഉപയോഗിക്കുക.

\* നിങ്ങളുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ/ ലാപ്ടോപ്പ്/ മൊബൈൽ എന്നിവയിൽ പവർ ഓൺ/ ആക്സസ് പാസ്‌വേഡ് ഉപയോഗിക്കുക. ഒപ്പം നിങ്ങളുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ/ ലാപ്ടോപ്പ്/ മൊബൈൽ എന്നിവയിൽ സ്ക്രീൻ സേവ് പാസ്‌വേഡ് ഉപയോഗിക്കുക. അങ്ങനെയായി നിങ്ങളുടെ അനുവാദമില്ലാതെ മറ്റാൾക്കും അവ ഉപയോഗിക്കാനാവില്ല.

\* നിങ്ങളുടെ ഇ-മെയിലിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ നമ്പർ മാറിയാൽ നിങ്ങളുടെ ബാങ്കിനെ ഉടൻ അറിയിക്കുക. (ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാർ വഴി അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ).

### 8.17.3 എ.ടി.എം / ഡെബിറ്റും ക്രെഡിറ്റും കാർഡുകൾ

**എ.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഇനം അക്കൗണ്ട്‌നിറോടൊപ്പം സാധാരണയായി നൽകുന്നതാണെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്കും ഞങ്ങൾക്കും എ.ടി.എം ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതാണ്.

**ബി.** പുതിയ കാർഡുകൾ/ പകരം നൽകുന്ന കാർഡുകൾ (ഡെബിറ്റ് കാർഡുകളും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളും) ഇ.വി.എം ചിപ്പും പി.ഐ.എൽ പ്രാപ്തമാക്കിയതുമായ കാർഡുകൾ ആയിരിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമില്ലാത്ത പക്ഷം നിരസിക്കാവുന്നതാണ്.

**സി.** നേരിട്ട് കാർഡുകൾ നൽകുന്ന പക്ഷം അവ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാര്യത്തിൽ ഞങ്ങൾ തൃപ്തരാകേണ്ടതുണ്ട്.

**ഡി.** വിശദമായ വ്യവസ്ഥകളെയും ഉപാധികളെയും നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ/ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുകയോ ചെയ്താൽ നിങ്ങൾക്കുണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടത്തെയും കാർഡുപയോഗം സംബന്ധിച്ചു പ്രസക്തമായ മറ്റു വിവരങ്ങളും വിശദമാക്കുന്ന ഒരു സി.പി.ഡി. സൈറ്റ് / അംഗ ലഘുപുസ്തകം നിങ്ങളുടെ ആദ്യ കാർഡിനോടൊപ്പം ഞങ്ങൾ നൽകും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ ഏതൊക്കെ അക്കൗണ്ടുകളിലും പ്രസ്തുത കാർഡിന് പ്രവേശിക്കാമെന്ന കാര്യം നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കിയ കാർഡിന് ഒന്നിലധികം പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉള്ള പക്ഷം അവ ഏതൊക്കെയാണെന്ന കാര്യവും നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും.

**എഫ്.** പി.ഓ.എസ് കൗണ്ടറുകൾ, എ.ടി.എമ്മുകൾ, വിദേശനാണ്യ ഇടപാടുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് നിലവിലുള്ള ഇടപാട് പരിധി എത്രയെന്നു നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ജി.** നിങ്ങളുടെ കാർഡിന് ബാധകമായ ഫീസുകളെയും ചാർജ്ജുകളെയും കുറിച്ച് അറിയിക്കും.

**എച്ച്.** താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന നടപടികൾ സ്വീകരിച്ച് ദയവായി നിങ്ങളുടെ കാർഡിനെ സുരക്ഷിതമാക്കുക.

- \* നിങ്ങളുടെ കാർഡ് കിട്ടിയ ഉടൻ തന്നെ അതിന് ഒപ്പിടണം.
- \* ആരും ശ്രദ്ധിക്കാതെ എടുത്തു മാറ്റാൻ കഴിയുന്ന വിധത്തിൽ വാലറ്റിൽ, പഴ്സിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റിടങ്ങളിൽ (ഉദാ: നിങ്ങളുടെ വാഹനം) നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ഉപേക്ഷിക്കരുത്.
- \* കച്ചവട സ്ഥാപനങ്ങൾ (ഉദാ : റെസ്റ്റോറന്റ്, പെട്രോൾ പമ്പ് മുതലായവ) അടക്കം ആപ്ലിക്കേഷൻ നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നൽകുകയോ അത് ഉപയോഗിക്കാൻ മറ്റൊരാളെ അനുവദിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.
- \* ഉപയോഗശേഷം കാർഡ് തിരികെയെടുക്കുവാൻ ഏപ്രോഴും ഓപ്ഷനാണ്.
- \* നിങ്ങളുടെ മേൽവിലാസം മാറുന്നു എങ്കിൽ രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവ് സഹിതം ആ വിവരം ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചാൽ ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ പകരമുള്ള കാർഡ് ശരിയായ സ്ഥലത്തു തന്നെ അയച്ചുതരാൻ ഞങ്ങൾക്ക് സാധിക്കും.
- \* തപ്തമുള്ള/ പരാജയപ്പെട്ട എ.ടി.എം ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ കാർഡ് വിതരണം ചെയ്ത ബാങ്കിൽ ആണ് സമീപിക്കേണ്ടത് (അംഗീകൃത അധികാരികൾ അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത മാർഗ്ഗം മുഖേന)

### 8.17.4.1 നഷ്ടപ്പെടൽ/ മോഷണം/ തർക്കമുള്ള ഇടപാടുകൾ എന്നിവ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ

**എ.** നിങ്ങളുടെ കാർഡിന്റേയോ പി.ഐ.എന്നിന്റേയോ നഷ്ടപ്പെടൽ, മോഷണം, അനധികൃത ഉപയോഗം എന്നിവയെക്കുറിച്ചും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് നിങ്ങൾ പിന്തുടരേണ്ട നടപടികളെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ബി.** നിങ്ങളുടെ കാർഡിന്റേയോ പി.ഐ.എന്നിന്റേയോ നഷ്ടപ്പെടൽ, മോഷണം, എന്നിവയിലും പി.ഐ.എഫ്/ പാസ് വേഡ് എന്നിവയുടെ വെളിപ്പെടുത്തലിലും നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത എന്തായിരിക്കുമെന്ന് വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും ഞങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും.

**സി.** ഏതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാട് സൗകര്യം പ്രവർത്തന ക്ഷമമാക്കുന്നതിനുമുമ്പ് നിങ്ങളുടെ മൊബൈലും ഇ-മെയിൽ ഐ.ഡിയും ഉണ്ട്െങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അവസരം ഞങ്ങൾ പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതാണ്.

**ഡി.** ഒരു അനധികൃത ഇടപാട് 24x7 അടിസ്ഥാനത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഒന്നിലധികം മാർഗ്ഗങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. അവ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ, എസ്.എം.എസ്, ഇമെയിൽ, ഐ.വി.ആർ, വെബ്സൈറ്റ് മുതലായവയാണ്. പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിൽ നിങ്ങളുടെ പ്രാദേശിക ശാഖയിലും നിങ്ങൾക്ക് ഇക്കാര്യം അറിയിക്കാനാവും. കൂടാതെ നിങ്ങൾക്ക് കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ സാധിക്കുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഏതെല്ലാമാണെന്ന് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കാർഡിന്റേ ഉപയോഗം തടഞ്ഞതിന്റേ സ്ഥിരീകരണം താമസംവിനാ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

**ഇ.** സാധ്യമാകുമെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ എസ്.എം.എസ്സ്കൾക്ക് സ്വയം മറുപടി നൽകുന്ന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ജാഗ്രത അറിയിപ്പ് എല്ലാ എസ്.എം.എസ്സ്കളിലും ഉടൻ ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള പകരം നമ്പർ ഇ-മെയിലിന് ഐ.ഡി എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

**എഫ്.** പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിന്റെ ഹോം പേജിൽ നേരിട്ടുള്ള ബന്ധപ്പെടലിനു സൗകര്യം നൽകുന്നതാണ്. ഇതിൽ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ പ്രത്യേക ഓപ്ഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കും.

**ജി.** പരാതി നൽകുമ്പോൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പരാതി നമ്പർ സഹിതം നിങ്ങൾക്കൊരു ഉടൻ പ്രതികരണം(സ്വപ്രേരിത പ്രതികരണം ഉൾപ്പെടെ) അയക്കുന്ന നഷ്ടം/ തട്ടിപ്പ് റിപ്പോർട്ടിന്റെ സിസ്റ്റവും ഞങ്ങൾ നൽകും.

**എച്ച്.** നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷണം പോകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എഫ്/ പാസ് വേൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരം മറ്റാരെങ്കിലും അറിയുകയോ ചെയ്താൽ അവ ഉടൻ മാറ്റുന്നത് കൂടാതെ എത്രയും പെട്ടെന്ന് അക്കാര്യം നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്. ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുമ്പോൾ ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഉടൻ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും(നിങ്ങളുടെ കാർഡ് തടയുന്നത്, അല്ലെങ്കിൽ പി ഐ എഫ് പുനഃസജ്ജമാക്കി പോലുള്ളവ)

**ഐ.** നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എഫ് അല്ലെങ്കിൽ പാസ് വേൾ വെളിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്തതിനുശേഷം അക്കാര്യം ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ അതിനുശേഷം നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ഏതെങ്കിലും വിധത്തിൽ അനധികൃതമായി ഉപയോഗിക്കുന്നതിനു നിങ്ങൾ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല.

**ജെ.** ഒരു അനധികൃത ഇടപാടിനെ കുറിച്ച് നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് റിവ്യൂ ചെയ്തുകൊണ്ട് അനധികൃത ഇടപാടുകൾ ഉണ്ടാകാതെ തടയുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഉടൻ നടപടി സ്വീകരിക്കും.

**കെ.** ഒരു അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിന്റെ ബാധ്യത, നിയന്ത്രണ അധികാരിയുടെ ആ സമയത്ത് നിലവിലുള്ള നിയമാനുസൃത നിയന്ത്രണങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ആയിരിക്കും.

**എൽ.** നിങ്ങളുടെ കാർഡ്, പി.ഐ.എഫ്, പാസ് വേൾ എന്നിവ നിങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നഷ്ടം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് അതിൽ ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കില്ല. എന്നാൽ നിങ്ങളുടെ നിലവിലെ വിലാസം ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടായിരിക്കണം.

**എം.** പരാതി നൽകുന്നതിനും, കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട/ ഉപയോഗിക്കാൻ പറ്റാത്ത കാർഡുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനും/ തടയുന്നതിനും വേണ്ടി ഞങ്ങൾ എ.ടി.എം പരിസരത്ത് എ.ടി.എമ്മിന്റെ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള ബാങ്കുകളുടെ ടെലിഫോൺ സെന്ററുകൾക്ക് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. നിങ്ങൾക്ക് കാർഡ് നൽകുന്ന ബാങ്കിന് മാത്രമേ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി പരാതികൾ നൽകുന്നുള്ളൂ എന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

**എൻ.** എല്ലാ എ.ടി.എമ്മുകളിലും അതിന്റെ ഐ.ഡി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഒരു പരാതി/ നിർദ്ദേശം നടത്തുമ്പോൾ നിങ്ങൾ അത് ഉദ്ധരിക്കേണ്ടതാണ്. എ.ടി.എം പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ഫോം എ.ടി.എം പരിസരത്തിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്നതാണ്.

**ഓ.** പരാജയപ്പെട്ട എ.ടി.എം ഇടപാടുകളാൽ തെറ്റായി ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന തുക ഞങ്ങൾ നിശ്ചിത സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. നിർദ്ദിഷ്ട സമയ പരിധിക്കപ്പുറമുള്ള ഏതു കാല വിളംബരത്തിനും ഞങ്ങൾ നിശ്ചിത നഷ്ട പരിഹാരം നൽകും. അതിനായി ഇടപാട് നടന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾക്ക് (അതായത് എ.ടി.എം കാർഡ് നൽകുന്ന ബാങ്ക്) ക്ലെയിം സമർപ്പിച്ചിരിക്കണമെന്നു മാത്രം.

പി. തപിക്കുമുള്ള എ.ടി.എം ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, തപിക്കും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്ന വരെ പ്രസക്തമായ ക്യാമറ ദൃശ്യങ്ങൾ നിലനിർത്തും. ഇത്തരം രേഖകളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട സംരക്ഷണ കാലയളവിൽ തപിക്കും ഉന്നയിച്ചാൽ മാത്രമേ അവ ലഭ്യമാകുകയുള്ളൂ.

### 8.17.4.2 അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിങ് ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച ക്ലിപ്ത ബാധ്യത

എ. ഇനിപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളിലാണ് അനധികൃത ഇടപാട് നടന്നിട്ടുള്ളതെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് ശൂന്യബാധ്യതയ്ക്ക് അർഹത ഉണ്ടായിരിക്കും. ബാധ്യത ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് അർത്ഥം.

- i. ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുണ്ടായ തട്ടിപ്പ്/ അശ്രദ്ധ/ പോരായ്മ
- ii. മറ്റെവിടെയെങ്കിലുമുള്ള പ്രവർത്തന വ്യവസ്ഥകളിലെ അപാകതകൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം, അനധികൃത ഇടപാട് സംബന്ധിച്ച ഞങ്ങളുടെ അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചു മൂന്നു പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾ ഇക്കാര്യം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നു.

ബി. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ മൂലം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടത്തിന് നിങ്ങൾ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

- i. പേയ്മെന്റിനുള്ള അധികൃത രേഖകൾ നിങ്ങൾ പങ്കുവെക്കുന്നത് പോലുള്ള അശ്രദ്ധ കാരണം ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങളിൽ, അനധികൃത ഇടപാട് ഞങ്ങൾക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുവരെ ഉള്ള മുഴുവൻ നഷ്ടവും നിങ്ങൾ വഹിക്കണം. അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ റിപ്പോർട്ടിങ്ങിനു ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടങ്ങൾ ഞങ്ങൾ വഹിക്കും.
- ii. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിങ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം ഞങ്ങളിലോ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളിലോ അല്ലാതെ സംവിധാനത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലുമുണ്ടാകുന്നതെങ്കിൽ, ഞങ്ങളെ ഈ വിവരം അറിയിക്കുന്നതിൽ നിങ്ങളുടെ ഭാഗത്തു നിന്ന് കാലവിളംബം ഉണ്ടാവുകയാണെങ്കിൽ (ഞങ്ങളുടെ അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച ശേഷം നാല് മുതൽ ഏഴ് ദിവസം വരെ) ഓരോ ഇടപാടിനെ സംബന്ധിച്ചും നിങ്ങൾക്കുള്ള ബാധ്യത കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസീവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗനിർദ്ദേശ പ്രകാരം ആ ഇടപാടിന്റെ മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാട് തുക ഏതാണോ കുറവ് അതായി പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- iii. കൂടാതെ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുപുറമാണെങ്കിൽ, അത് പൊതു ഡൊമെയ്നിൽ/ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായിട്ടുള്ള, ബോഡിഡ് അംഗീകൃത നയം അനുസരിച്ച് നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കപ്പെടുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്ന സമയത്ത് നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത സംബന്ധിച്ച് റിസീവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും. ഈ വിഷയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയത്തെപ്പറ്റി വ്യക്തിപരമായി ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഇടപാടുകാരെയും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

### 8.17.4.3 ശൂന്യ ബാധ്യത/ ക്ലിപ്ത ബാധ്യത സംബന്ധിയായ മടക്കി നൽകൽ സമയക്രമം

അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തിയ്യതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിൽ ഉൾപ്പെടുന്ന തുക ഇഷ്ചറഡ് ക്ലെയിം തീർപ്പാകുന്നതിനു കാത്തു നിൽക്കാതെ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും (ഷാഡോ റിവേഴ്സൽ). അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ തിയ്യതി പ്രകാരം തന്നെ ഈ ക്രെഡിറ്റിന് പ്രാബല്യം നൽകുന്നതായിരിക്കും.

ഇത് കൂടാതെ ഞങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പു നൽകും.

- i. നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുകയും, ബാധ്യത എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് ഞങ്ങളുടെ ബോഡിഡ് അംഗീകരിച്ച നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള സമയത്തിനുള്ളിൽ, എന്നാൽ പരാതി ലഭിച്ചു 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

തീർപ്പാക്കുകയും റിസപ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.

- ii. ഞങ്ങൾക്ക് പരാതി പരിഹരിക്കാനാവാതിരിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിർണ്ണയിക്കാൻ കഴിയാതെ വരികയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ റിസപ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകപ്പെടും; ഒപ്പം
- iii. ഡെബിറ്റ് കാർഡ്/ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് പലിശ നഷ്ടം ഉണ്ടാകില്ല, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് പലിശയുടെ അധിക ഭാരം വഹിക്കേണ്ടി വരില്ല.

### 8.17.5 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്

**എ.** നിങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന് അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ, ഫീസും പലിശയും മറ്റു ചാർജ്ജുകളും, ബില്ലിങ്ങും പണമടയ്ക്കലും കൂടിയുള്ള കണക്കാക്കുന്ന രീതിയും ചെല്ലേണ്ട തുകയിൽ പരമാവധി കുറച്ചു മാത്രം ഒടുക്കുന്നതിലെ സാമ്പത്തിക വിവക്ഷകളും പുതുക്കി, നിർമ്മിതവയ്ക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ മുതലായവയും പോലെ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കൂടാതെ കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മറ്റു വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ വിശദമാക്കിത്തരും.

**ബി.** ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എം.ഐ.ടി.സി) താഴെ കൊടുത്തത് പോലെ പത്തു ഫോൺസിന്റെ അക്ഷര വലിപ്പത്തിൽ ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും:

- i. മാർക്കറ്റിങ് വേളയിൽ 'ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും' സംബന്ധിച്ച എം.ഐ.ടി.സികൾ
- ii. അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ/വെപിക്കൽ കിറ്റ് നൽകുമ്പോൾ മറ്റു പലതിന്റേയും കൂടെ എല്ലാ എം.ഐ.ടി.സികളും, താഴെ പറയുന്നവയുടെ അടക്കം\*
- iii. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബില്ലിംഗ്, ഫീസ് നിരക്കുകൾ പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള പരിധി എന്നിവയിലെ എം.ഐ.ടി.സികൾ
- iv. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ തുടിച്ചയായ അടിസ്ഥാനത്തിൽ.

\*മൂന്നാം കക്ഷി തട്ടിപ്പില്ല, (നിങ്ങൾക്ക് പങ്കാളിത്തമില്ലാത്ത തട്ടിപ്പില്ല) നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത ഉൾപ്പെടെ

**സി.** നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ലഭ്യമാക്കുമ്പോൾ/ അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടിവരുന്ന നടപടിക്രമം അവസാനിപ്പിക്കൽ സമയത്തെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. കാർഡ് ഉൽപന്നങ്ങളിലെ വാപിഷിക ഫീസ്, വാപിഷിക അടിസ്ഥാന ശതമാന നിരക്ക്(എ.പി.ആർ), ചിലിറ്റർ വാങ്ങലിനോ അല്ലെങ്കിൽ പണം പിൻവലിക്കലിനോ (വ്യത്യസ്തമാണെങ്കിൽ) തുല്യ പ്രാധാന്യത്തോടെ വ്യക്തമാക്കുന്നതാണ്. എ.പി.ആർ കണക്കു കൂട്ടുന്ന രീതി, വൈകി പണമടക്കുമ്പോഴുള്ള ചാർജ്ജുകൾ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ എന്നിവ ഉദാഹരണങ്ങൾ സഹിതം വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കും. ഈ കാര്യം വെപിക്കൽ കിറ്റിലും പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിലും കാണിക്കുന്നതാണ്. പ്രതിമാസം പരമാവധി കുറഞ്ഞ പേയ്മെന്റ് മാത്രം അടക്കുന്നതുമൂലം തിരിച്ചടവ് നീളുന്നതിന്റേയും അതിന്റെ ഫലമായി ബാക്കിനിപു തുകയിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശയെയും കുറിച്ച് എല്ലാ പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിലും വ്യക്തമായ അറിയിപ്പുണ്ടാകും. ഈടാക്കപ്പെടുന്ന മറ്റു ചാർജ്ജുകളും വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കും. എം.ഐ.ടി.സി.യിൽ മൂല്യ മാസത്തെ ബില്ലിലെ കൂടിയുള്ള എന്തെങ്കിലും ബാക്കിയുണ്ടെങ്കിൽ "ഫ്രീ ക്രെഡിറ്റ് പിരിയഡ്" ലഭ്യമാകുന്നതല്ല എന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് പ്രത്യേകിച്ച് വിശദീകരിച്ചു തരുന്നതാണ്.

**ഡി.** നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിവിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വിതരണത്തിന് അനുയോജ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ പരിഗണിക്കുന്ന പക്ഷം പ്രവർത്തനക്ഷമമല്ലാതാക്കിയ (ഉപയോഗിക്കാൻ സജ്ജമല്ലാത്ത) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഞങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യും. ഇത്തരം ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, നിങ്ങൾ അത് സ്വീകരിച്ച വിവരം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും അതിനെ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുവാൻ പ്രത്യേക നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി, ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തതിനു ശേഷം പ്രവർത്തനക്ഷമമായി മാറും.

**ഇ.** നിങ്ങളുടെ അനുമതിയില്ലാതെ ഞങ്ങൾ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയാൽ/ നിങ്ങൾ അനുമതി നൽകാത്ത കാർഡിന് തുക ഈടാക്കിയാൽ ആ ചാർജ്ജുകൾ ഞങ്ങൾ പിൻവലിക്കുമെന്ന് മാത്രമല്ല പിൻവലിച്ച ചാർജ്ജുകളുടെ ഇരട്ടി പിഴയായി നൽകുകയും ചെയ്യും.

**എഫ്.** നിങ്ങളുടെ സമ്മതത്തോടുകൂടി മാത്രമേ നിങ്ങളുടെ കാമ്പയിന്മേലു വായ്പ കടം സൗകര്യം അനുവദിക്കുകയോ കടത്തിന്റെ പരിധി വിലയിരുത്തുകയോ ചെയ്യൂ. ഇടപാട് നിങ്ങൾ പ്രത്യേകം സാധുവാക്കുന്നതും എം.ഐ.ടി.സി വായിക്കുകയും ഇത്തരം സമ്മതങ്ങളുടെ ഡിജിറ്റൽ രേഖകൾ സമ്മതത്തിന്റെ തെളിവായി വീണ്ടെടുക്കാൻ കഴിയുകയും ചെയ്യുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന സമ്മതത്തെയും സമ്മതമായി കണക്കാക്കും.

**ജി.** നിങ്ങൾ നാമനിർദ്ദേശം നൽകുന്ന വ്യക്തി(കൾ)ക്ക് ഒരു കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ കാമ്പയിൻ(കൾ) ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതായിരിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ കാമ്പയിൻ (കാമ്പുകൾ) നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം വായ്പാ പരിധി (മൊത്തമുള്ള പരിധിക്കുള്ളിൽ) അനുവദിക്കുകയും ചെയ്യും. ഇത്തരം അധിക കാമ്പുകൾ കൈവശം വയ്ക്കുന്നവരുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളും നിങ്ങൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

**എച്ച്.** നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പിലെ പരിധി കുറയ്ക്കുന്നതിന്, അത് നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരമല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തെ നോട്ടീസ് നൽകി അറിയിക്കും. ഒപ്പം, ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ എസ്.എം.എസ്/ ഇ-മെയിൽ /കത്ത് വഴി അതിന്റെ കാരണം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

**ഐ.** വായ്പാ സൗകര്യം റദ്ദാക്കാനുള്ള/ പരിധി കുറയ്ക്കാനുള്ള നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷ ഞങ്ങൾ അനുസരിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുകയും ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് റദ്ദാക്കാൻ/ പരിധി കുറയ്ക്കാൻ/ നിർത്താൻ നിങ്ങൾ എഴുതി നൽകുകയോ ഞങ്ങളുമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഇ-മെയിൽ ഐ.ഡി വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ കത്തെഴുതിയോ അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം അത് ലഭിച്ചു ഏഴ് പ്രവൃത്തിദിനങ്ങളിനുള്ളിൽ അക്കാര്യം നടപ്പിലാക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നാൽ കൂടുതൽ കൃത്യമായ കാര്യങ്ങൾ അത് തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്/ അടയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

**ജെ.** കാമ്പ് ഉപയോഗിക്കുന്ന നിങ്ങൾ അടയ്ക്കാനുള്ള പണം അടയ്ക്കുന്നതിന് വീഴ്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ ബാങ്കിന് ഉള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ കൈവശം വെച്ചിരിക്കുന്നതോ ആയ നിങ്ങളുടെ ഏതു അക്കൗണ്ടിലേയ്ക്കും നിങ്ങൾക്ക് അവകാശപ്പെട്ട എല്ലാ പണത്തിന്മേലും ലിനും തട്ടിക്കിഴിക്കലിനുള്ള അവകാശവും ഉണ്ടായിരിക്കും. അതേ അധികാരത്തിന് പണം ഈടാക്കുകയും വായ്പയിലേക്ക് അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിനും ഞങ്ങൾക്ക് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിലെ പണത്തിന്മേലുള്ള അവകാശം സ്ഥാപിച്ചു മൂന്നു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇ-മെയിൽ/ഐ.ഡി/ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പർ അല്ലെങ്കിൽ കത്ത് മുഖേന ഈ വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**കെ.** ഇലിഷുറീസ് കമ്പനികളുമായി ചേർന്ന് ഞങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് ഉടമകൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ഇലിഷുറീസ് പരിരക്ഷ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അപകട മരണത്തിനും അംഗ വൈകല്യ ആനുകൂല്യങ്ങളും വേണ്ടിയുള്ള നിങ്ങളുടെ നോമിനിയെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം വാങ്ങുന്നതാണ്. ഇലിഷുറീസ് പരിരക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിമുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഇലിഷുറീസ് കമ്പനിയും പ്രസ്തുത വിശദാംശങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തി വക്കുന്നു എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**എൽ.** മൂല്യം കുറഞ്ഞ ഓഫ്ലൈൻ കാമ്പ്-നോട്ട്-പ്രെസെന്റ് (സി.എഫ്.പി) ഇടപാടുകൾ സുഗമമാക്കുന്നതിനായി, അഡിഷണൽ പാക്കിംഗ് ഓരോന്നിനുമേൽ (എ.എഫ്.എ) ആവശ്യകതകളിൽ ഇളവ് വരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ഞങ്ങൾ (കാമ്പ് നൽകുന്ന ബാങ്ക്) "പേയ്മെന്റ് ഓരോന്നിനുമേൽ പരിഹാരങ്ങൾ" നിങ്ങളുടെ ഇഷ്ടാനുസരണം നൽകുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ സമ്മതം തേടാനും നിങ്ങളുടെ ഓപ്ഷൻ സജീവമാക്കാനും ഞങ്ങൾ ഒറ്റത്തവണ രജിസ്ട്രേഷൻ സംവിധാനങ്ങൾ നൽകും. അത്തരം പരിഹാരങ്ങളിൽ എ.എഫ്.എ ക്ലെയിമുകൾ ഇളവ് സി.എഫ്.പി ഇടപാടിന് ഓരോന്നിനും പരമാവധി 2000 രൂപ ആയിരിക്കും (അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്റർ തീരുമാനിക്കുന്നതു പോലെ). ഓരോ ഇടപാടിനും കുറഞ്ഞ പരിധി നിശ്ചയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ സഹായിക്കും.

**എം.** ഈ ചട്ടത്തിലെ 8.17.4.2 നിബന്ധന പ്രകാരമുള്ള ഏതു അനധികൃത ഇലിട്രോണിക് ഇടപാടുകളുടെ ബാധ്യതയും ഞങ്ങൾ വഹിക്കുന്നതാണ്.

### 8.17.5.1 ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് സ്റ്റേറ്റ് മെന്റുകൾ

**എ.** നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് കണക്കു കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് ഉപയോഗിച്ചുള്ള വാങ്ങലുകൾ/ പണം പിൻവലിക്കൽ പരിശോധിക്കുന്നതിനും നിങ്ങളെ സഹായിക്കുവാൻ മാസം തോറും ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് ഇടപാടുകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാനുള്ള സൗകര്യം ചെലവൊന്നും ഈടാക്കാതെ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. ഓരോ മാസവും മൂന്ന് നിശ്ചയിച്ച തിയ്യതിയിൽ നിങ്ങളുടെ തപാൽ മേഖലിലാസത്തിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാമ്പ് കണക്കു വിവരങ്ങൾ സൗജന്യമായി തപാലിൽ/ കൊറിയറിൽ അയച്ചു തരും. അല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന പക്ഷം രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മേഖലിലാസത്തിൽ ഇ-മെയിൽ ചെയ്തതരും. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗിൽ കാണാൻ കഴിയുന്ന വിവരങ്ങളും കണക്കു വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും. തെറ്റായ

ബില്ലുകൾ തയ്യാറാക്കി നൽകുകയില്ലെന്നും ഞങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത ചാർജുകൾ ഈടാക്കുകയില്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. ബില്ലിനെതിരെ എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉന്നയിക്കപ്പെടുമ്പോഴും എങ്കിലും ഞങ്ങൾ വിശദീകരണം നൽകും. ആവശ്യമെങ്കിലും രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവുകളും അറുപതു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നൽകും. പരാതികൾ രമ്യമായി പരിഹരിക്കുക എന്ന നിലപാട് മൂലമാണ് ഇതു ചെയ്യുന്നത്. തെറ്റായ ചാർജുകൾ പിൻവലിക്കുകയാണെങ്കിൽ കടം തിരിച്ചടവ് തീർന്നു എന്നല്ല അത് കൊണ്ട് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്.

**ബി.** ഈ സ്റ്റേറ്റ് മെന്റ് നിങ്ങളുടെ കിട്ടാതിരുന്നാൽ നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. അങ്ങനെയായി സമയബന്ധിതമായി പണം നൽകാനും ഒഴിവാക്കേണ്ടവ ചൂണ്ട്രിക്കാണിക്കാനും നിങ്ങളെ പ്രാപ്തനാക്കും വിധം വിശദാംശങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് വീണ്ടും അയച്ചു തരുവാനുള്ള ഏർപ്പാട് ചെയ്യാനാകും.

**സി.** ഫീസിന്റേയും ചാർജുകളുടെയും പട്ടികയിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചും നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും. സാധാരണയായി, (പലിശ നിരക്കുകളിലുള്ളവയും നിയന്ത്രണാവശ്യകതകളുടെ ഫലമായുണ്ടാകുന്നവയും ഒഴികെയുള്ള) മാറ്റങ്ങൾ ചുരുങ്ങിയത് ഒരു മാസമെങ്കിലും മുന്നേ അറിയിപ്പ് നൽകി ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരത്തക്കവിധമായിരിക്കും നടപ്പിലാക്കുക. മാസം തോറുമുള്ള അക്കൗണ്ട് വിവരണത്തിനോ അതിന്റെ പകർപ്പിനോ ഒപ്പം ഈ മാറ്റങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതാണ്. എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ അക്കാര്യാം ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനികളെ (CIC) അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

**ഡി.** ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് കൈവശമുള്ളയാളുടെ കുടിശ്ശിക വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനിയ്ക്ക് അയച്ചു കൊടുക്കും മൂല്യം അയാൾക്ക് മതിയായ മുന്നറിയിപ്പ് നൽകുന്നത് ഉൾപ്പെടെ ഞങ്ങൾ ബോഡി അംഗീകൃത നടപടിക്രമത്തിനനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കും. തെറ്റായ ബില്ലിംഗ് പിൻവലിക്കുമെന്നിരിക്കിലും മുന്നറിയിപ്പ് നൽകാത്ത നിരക്കുകളാലുണ്ടാകുന്ന കുടിശ്ശിക CIC റിപ്പോർട്ടിങ്ങിനു കാരണമാകുകയില്ല. ചാർജുകൾ പിൻവലിക്കുന്നത് തീർപ്പാക്കിയതായി ഞങ്ങൾ പരിഗണിക്കുകയാണെങ്കിൽ അത് CIC യെ അറിയിക്കുകയും ഇക്കാര്യം CIC യെ അറിയിച്ചതായി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

### 8.18 മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപന്നങ്ങൾ

സെബി (മ്യൂച്ചുവ് ഫണ്ട്), IRDIA (ഇംഷുറൻസ് ഉപപനങ്ങൾ) തുടങ്ങിയ നിയന്ത്രണ ഏജൻസികൾ നൽകുന്ന രജിസ്ട്രേഷൻ സിട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കോപറേറ്റ് ഏജൻസി സംവിധാനം മുഖേന മൂന്നാം കക്ഷി ഉപപനങ്ങളായ പെപിഷ് ഫണ്ട്കൾ, മ്യൂച്ചുവ് ഫണ്ട്കൾ, ഇംഷുറൻസ് മുതലായവ വിതരണം ചെയ്യുന്നതാണ്. IRDAI (കോപറേറ്റ് ഏജൻറുമാരുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ) റെഗുലേഷൻ 2015 അനുസരിച്ച് ഇംഷുറൻസ് ഉപപനങ്ങൾ വിപിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾക്ക് ബോഡി അംഗീകൃത നയമുണ്ട്.

**എ.** ഏതെങ്കിലും നിക്ഷേപം/ ആസ്തി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന കമ്പനിയുടെയോ ഇംഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെയോ ഏജൻറുമാർ എന്ന നിലയിൽ മ്യൂച്ചുവ് ഫണ്ട്കൾ, ഇംഷുറൻസ് ഉപപനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള നിക്ഷേപ ഉപപനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പക്ഷം അക്കാര്യാം നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി മൂന്നാം കക്ഷി ഉപപനങ്ങളുടെ വില്പനയ്ക്കായി ഞങ്ങളുടെ പരിസരം ഉപയോഗിക്കുന്ന ഏതു വ്യക്തിയുടെയും ഉത്തരവാദിത്വം ഞങ്ങൾക്കായിരിക്കും.

**ബി.** ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന എല്ലാ നിക്ഷേപ ഇംഷുറൻസ് ഉപപനങ്ങളും നിലവിലുള്ള ചട്ടങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും അനുസരിച്ചുള്ളതാണെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**സി.** ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് ഒരു ബാങ്കിങ് സേവനമോ ഉപപനമോ നിങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന പക്ഷം പകരം ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉപപനം വാങ്ങണമെന്നോ അതിന്റെ വരിക്കാരനാകണമെന്നോ നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ നിബന്ധിക്കുകയില്ല.

**ഡി.** ഞങ്ങളിൽ നിന്നും എടുത്തിട്ടുള്ള വായ്പകൾക്കായി ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള ജാമ്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഏതെങ്കിലും പ്രത്യേക ഭാരം നിന്ന് അതേ സംഘടനയിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾ ഇംഷുറൻസ് പരിരക്ഷ നേടണമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിബന്ധിക്കില്ല. ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം

ചെയ്യുന്ന ഇഷ്യൂവിന് ഉപപനങ്ങൾ വാങ്ങുക എന്നത് പൂർണ്ണമായും സ്വേച്ഛാനുസരണമായിരിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് ഇഷ്യൂമുള്ള ദാതാവിന് നിന്നും ഇഷ്യൂവിന് പരിരക്ഷ സ്വീകരിക്കുവാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം നിങ്ങൾക്കുണ്ടായിരിക്കും.

**ഇ.** നിങ്ങൾ ഇത്തരം വിവരങ്ങൾ വേണ്ടെന്നു തെരഞ്ഞെടുക്കാത്ത പക്ഷം കൃത്യമായ ഇടവേളകളിലുള്ള പരസ്യം/ അറിയിപ്പ് ഫലകം/ വെബ്സൈറ്റിന് വിവരം നൽകി/ ലഘുലേഖ വിതരണം ചെയ്ത് മുതലായവയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും ഇ-മെയിൽ, SMS, മുഖേനയും വിവരിക്കപ്പെടുന്ന ഉപപനങ്ങളുടെ പ്രയോജനത്തെക്കുറിച്ചും നിങ്ങൾക്ക് ബോധനം നൽകും.

**എഫ്.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ വിവരിക്കുന്ന എല്ലാ നിക്ഷേപ, ഇഷ്യൂവിന് ഉപപനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ആ ഉപപനങ്ങൾ വിവരിക്കാൻ വേണ്ട യോഗ്യതയും പരിശീലനവും നേടിയ ജീവനക്കാർ നിങ്ങളോടു വിശദീകരിച്ചു തന്നു എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

**ജി.** നിങ്ങൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്ത ഉപപനത്തിന്റെ വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങൾ നൽകും.(മ്യൂച്ചുവ് ഫണ്ട്സിന്റെ കാര്യത്തിൽ മുഖ്യ വിവര മെമ്മോറാണ്ടവും ഇഷ്യൂവിന് ഉപപനങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപപന വിവരണവും വിൽപന വിശദീകരണവും)

**എച്ച്.** നിക്ഷേപ, ഇഷ്യൂവിന് ഉപപനങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് വിവരിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഇടപാടുകാരന് അപഹമായ ജാഗ്രതാ നടപടികൾ ഞങ്ങൾ കൈക്കൊള്ളും.

**ഐ.** യോഗ്യവും അനുയോജ്യവുമാണെന്നു ഞങ്ങൾക്ക് വിശ്വാസമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ ഞങ്ങൾ ഒരു ഉപപനം നിങ്ങൾക്ക് വിവരിക്കുകയുള്ളൂ.

**ജെ.** ഉപപനത്തിന്റെ വരിക്കാരനാകാൻ/ അത് ഉപയോഗിക്കാൻ നിങ്ങൾ സമ്മതം നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന ഉപപനത്തിന് ആവശ്യമായ അപേക്ഷയും രേഖകളും ഞങ്ങൾ കരസ്ഥമാക്കുകയുള്ളൂ. എഴുതിത്തന്ന അല്ലെങ്കിൽ ആധികാരികമായ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ആവശ്യമായ സാധൂകരണത്തിനു ശേഷം നൽകിയതായിരിക്കണം സമ്മതം.

**കെ.** എല്ലാ ഔപചാരികകളും (മെമ്പർഷിപ്പ് പരിശോധന ഉൾപ്പെടെ) പൂർത്തിയായി 30 ദിവസത്തിനകം പദ്ധതി പ്രകാരമുള്ള വിവരണം/ പോളിസി രേഖകൾ നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കി എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

**എൽ.** SIP ഓഫീസിലിട്കൽ, ഏറ്റവും പുതിയ NAV, കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്ന തീയതി, പ്രീമിയം അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി മുതലായ വിൽപനാനന്തര സേവനങ്ങൾ സാധ്യമായതിന്റെ പരമാവധി ലഭ്യമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ നടപടി സ്വീകരിക്കും.

**എം.** നിങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയ പദ്ധതിയുടെ/ ഉപപനങ്ങളുടെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരം ക്രമമായ ഇടവേളകളിൽ ലഭ്യമാക്കുവാൻ വേണ്ട ക്രമീകരണം സേവനദാതാക്കൾ ചെയ്യും. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പ്രത്യേക സേവനം ആവശ്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ നിങ്ങളിൽ നിന്ന് സ്പഷ്ടമായ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച ശേഷം അത് നടപ്പാക്കും.

**എൻ.** മ്യൂച്ചുവ് ഫണ്ട്/ ഇഷ്യൂവിന്/ മറ്റു ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് അവരുടെ ഉപപനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്താൽ ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ കമ്മീഷനുകളെയും മറ്റു ഫീസുകളെയും (അങ്ങനെ ഉള്ള പക്ഷം) കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.

**ഓ.** ഇഷ്യൂവിന്/ മ്യൂച്ചുവ് ഫണ്ട്, മറ്റു മൂന്നാം കക്ഷി നിക്ഷേപ ഉപപനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ വിപണന പോലുള്ള പാരാബാങ്കിങ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതാണ്.



പി. വിവിധ ഉപനങ്ങളി വിവരണ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചാർജുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കപ്പെടുമെന്നും അവ നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നു എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

### 8.19 വായ്പയുടെ ഗുണഭോജങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള ഉപദേശം

വായ്പയുടെ ഗുണഭോജങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള ഉപദേശം ലഭ്യമാക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും. ഇത്തരം സൗകര്യം എവിടെയാണോ ലഭ്യമാകുക ആ പ്രദേശത്തെ ശാഖകളിൽ അത്തരം കേന്ദ്രങ്ങളുടെ മേഖലാസം, സമയം മുതലായവ നിങ്ങൾക്കു ആ സേവനം ഉപയോഗിക്കുവാനായി ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

### 8.20 ഇടപാട് രേഖകൾ ലഭ്യമാക്കൽ

അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം നിങ്ങളുടെ ഇടപാടുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ചാർജ്ജ് ഹൗസാക്കിക്കൊണ്ടു ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. എന്നാൽ അത് അത്തരം വിവരങ്ങൾ സംരക്ഷിച്ചു വയ്ക്കാനുള്ള നിയന്ത്രിച്ച കാലാവധിക്കുള്ളിലായിരിക്കണം

## 9. ശാഖ പൂട്ടൽ/ സ്ഥാനം മാറ്റൽ

എ. ഞങ്ങളുടെ ശാഖ പൂട്ടുവാൻ പദ്ധതിയിടുകയാണെങ്കിലോ ശാഖ മറ്റൊരു സ്ഥലത്തേക്ക് മാറ്റുന്നെങ്കിലോ നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ സേവനങ്ങൾ തുടർന്നും നിലനിർത്തി കഴിയില്ലെങ്കിലോ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

- i. നിങ്ങളുടെ സ്ഥലത്തു മറ്റൊരു ബാങ്കിന്റെ ഒരു ശാഖയും പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല എങ്കിൽ രണ്ട് മാസത്തെ മുന്നറിയിപ്പ്.
- ii. മറ്റെല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും ഒരു മാസത്തെ മുന്നറിയിപ്പ്.

ബി. ശാഖ മാറ്റുകയാണെങ്കിൽ ശാഖയുടെ പുതിയ സ്ഥലത്തെ മുഴുവൻ മേഖലാസം നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

സി. ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തന സമയത്തിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുള്ള പക്ഷം അത് നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

## 10 സാമ്പത്തിക ഉൾപെടുത്തൽ

എ. റിസീവ് ബാങ്ക്/ ഭാരത സ്വീകാർ കാലാകാലം പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന 'ഇടപാടുകാരനെ തിരിച്ചറിയുക' (KYC), പണം വെളുപ്പിക്കൽ നിരോധനം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച നിയമങ്ങൾ പാലിച്ചു കൊണ്ട് ഒരു തരത്തിലുമുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നീക്കിയിരിപ്പും ആവശ്യമില്ലാതെ തന്നെ ഞങ്ങൾ അടിസ്ഥാന സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് (BSBD അക്കൗണ്ട്)/ ചെറുകിട അക്കൗണ്ട്, ജിഡി അക്കൗണ്ട് എന്നിവ ലഭ്യമാക്കും. ATM കാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ ATM സഹിത ഡെബിറ്റ് കാർഡ് സൗകര്യം പോലുള്ള ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ സൗകര്യങ്ങൾ കൂടി യാതൊരു ചാർജും വാങ്ങാതെ ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും ലഭ്യമാക്കുകയും അവയെ കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. അക്കൗണ്ട് ആരംഭിക്കുന്ന സമയത്ത് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കൂടി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും

ബി. ലളിതമാക്കിയ "ഇടപാടുകാരനെ തിരിച്ചറിയുക" (KYC) മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇത്തരം അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും. എന്നിരിക്കിലും കൂടുതലായി ഇത്തരം അക്കൗണ്ടുകളെ ചെറിയ അക്കൗണ്ടുകളായി കണക്കാക്കുകയും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ള രീതിയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്ന നിയന്ത്രണങ്ങൾക്ക് അവ വിധേയമായിരിക്കുകയും ചെയ്യും.

സി. അടിസ്ഥാന സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനു അവശ്യം വേണ്ട കാര്യങ്ങൾ, ലളിതമാക്കിയ കെ.ഐ.സി മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ചെറിയ അക്കൗണ്ടുകൾ/ ജിഡി അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിനാവശ്യമായ

രേഖകൾ തയ്യാറാക്കി എന്നിവയെ കുറിച്ച് ദ്വിഭാഷയിൽ/ ത്രിഭാഷയിൽ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ അറിയിപ്പുണ്ട്സാകുന്നതാണ്.

**ഡി.** ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരിൽ, വിശിഷ്ടാ ഇടപാടുകാരുമായി നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടുന്ന ജീവനക്കാരിൽ, ഇവയെക്കുറിച്ച് അവബോധമുണ്ടാക്കാനായി പരിശീലനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

**ഇ.** ഒരു മാസത്തിൽ നിർദ്ദിഷ്ട എണ്ണം പണം പിൻവലിയ്ക്കലോടു കൂടിയ അക്കൗണ്ട്സുകൾ, പൊതുവായ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്, ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനം ഉപയോഗിച്ച് കേന്ദ്ര സംസ്ഥാന സ്വീകാരകളിൽ നിന്നും ആനുകൂല്യങ്ങൾ കൈമാറി പോലുള്ള അടിസ്ഥാന ബാങ്കിങ് സൗകര്യങ്ങൾ സൗജന്യമായി ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

**എഫ്.** നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം സൗജന്യമായോ സൗജന്യ നിരക്കിലോ മുഖ്യവ്യധിത സേവനങ്ങൾ നൽകും. ഇക്കാര്യം നിങ്ങൾക്കറിയാവുന്നതും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ മൂന്ന് വശത്തു തന്നെ പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

**ജി.** സേവനങ്ങൾക്കോ ഇടപാടുകൾക്കോ ചാർജ്ജുകൾക്കോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുള്ള പക്ഷം, ഇവ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിനു ചുരുങ്ങിയത് ഒരു മാസത്തിനു മുമ്പേ തന്നെ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**എച്ച്.** മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുന്നതിന് ശാഖയിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക, വ്യാപാര കാര്യ നിർവഹണം നടത്തുന്ന ആർ മുഖാന്തരം, കത്ത് മുഖേന എന്നിവയിൽ നിങ്ങൾക്ക് യോജിച്ച മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**ഐ.** തുകയെയും, ഇടപാടുകളുടെ എണ്ണത്തെയും, നീക്കിബാക്കി അന്വേഷണം മുതലായവയെയും അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി ഒരു ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് തുറക്കാനും പണം നിക്ഷേപിക്കാനും പിൻവലിക്കാനും, അതുപോലെ ഒരു സ്ഥലത്തു നിന്നും മറ്റൊരു സ്ഥലത്തേക്ക് പണം കൈമാറുന്നത് സൗകര്യപ്പെടുത്തുന്നതിനുമായി റിസിപ്റ്റ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസരിച്ചും അവർ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള റോഡ് മാപ്പുകൾ അനുസരിച്ചും ഞങ്ങൾക്ക് ശാഖയില്ലാത്തതിടത്തു ഞങ്ങൾ വ്യാപാര കാര്യ നിർവഹണം നടത്തുന്ന ഒരാളുടെ (ബി.സി)/ വ്യാപാര സൗകര്യം ഒരുക്കുന്ന ആളുടെ (ബി.എഫ്) സേവനം തേടും.

**ജെ.** മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് സൗകര്യങ്ങളും ലഭ്യമാക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

**കെ.** മൊബൈൽ ഫോണുകൾ, NECS, NEFT തുടങ്ങിയ ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവയും ലഭ്യമാക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

**എൽ.** ബാങ്കിങ് ഔട്ട് ലെറ്റ്, ബി.സി, ബി.എഫ് എന്നിവയുടെ എല്ലാ വിധ ചെയ്തികളുടെയും വീഴ്ചകളുടെയും ഉത്തരവാദിത്വം ഞങ്ങൾക്കായിരിക്കും. അവർക്കെതിരെ ഉന്നയിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഏതു പരാതിയും അന്വേഷിക്കുന്നതായിരിക്കും.

**എം.** ആവശ്യം വരുന്ന പക്ഷം വായ്പാസൗകര്യത്തിനായി അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ നിങ്ങളുടെ അറിവില്ലാത്തതും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഉപാധികൾക്കും വിധേയമായി താങ്ങാവുന്ന ചെലവില്ലാത്ത വായ്പാസൗകര്യം ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യും.

**എൻ.** നിങ്ങളുടെ വായ്പാ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കുന്നതിനാവശ്യമായ ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ, ഇത്തരം വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും നൽകേണ്ട ഈടും, പലിശ ഈടാക്കുന്ന രീതിയും കാലയളവും, തിരിച്ചടവ് നടപടിക്രമവും ഉൾപ്പെടെ വിവിധ വായ്പാപദ്ധതികൾക്ക് ബാധകമായ എല്ലാ കാര്യങ്ങളും ഞങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചു തരും.

**ഓ.** ഉയർന്ന അധിക ജാമ്യരഹിത പരിധിയായ പത്തു ലക്ഷം രൂപ ബാധകമായ എം.എസ്.ഇ ഇടപാടുകാർക്കുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ, മുൻഗണനാ മേഖല വായ്പകളിൽ സ്വീകാർ സ്പോൾസിൽ ചെയ്യുന്ന പദ്ധതികളിൽ ഒരു ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പാ

പരിധിയ്ക്ക് ഞങ്ങൾ സമാന്തര ജാമ്യത്തിന് നിവ്വേദിക്കില്ല. നാലു ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലം പുതുക്കുന്ന തുകയുള്ള വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പകൾക്കും ഞങ്ങൾ സമാന്തര ജാമ്യത്തിന് നിവ്വേദിക്കില്ല.

**പി.** നിങ്ങളുടെ വായ്പാസൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും സാമ്പത്തിക പ്രയാസം നേരിടുന്ന പക്ഷം അത്തരം കേസുകൾ ഞങ്ങൾ അനുകമ്പാപൂർവ്വവും അനുകൂലവുമായി പരിഗണിക്കും.

**കു.** മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച പോലെ എന്തെങ്കിലും സാമ്പത്തിക പ്രയാസം നിങ്ങൾ നേരിടുന്ന പക്ഷം, ആ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ മറികടക്കാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിനായി അക്കാദമി ഞങ്ങളെ അറിയിക്കണം. നിങ്ങളുടെ വായ്പാഅപേക്ഷയിൽ നടപടി എടുക്കുന്ന സമയത്ത്, സ്വീകാർ പ്രായോജകരായിട്ടുള്ള "കുടിശ്ശിക ഇല്ല" സിട്ടിഫിക്കറ്റ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രത്യേക സ്കീമുകളിലൊഴികെ ഉള്ള, ഒരു തരത്തിലുള്ള വായ്പകൾക്കും (വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്കും സ്വയം സഹായ ഗ്രൂപ്പുകൾക്കും (SHG) സംയുക്ത ബാധ്യതാ ഗ്രൂപ്പുകൾക്കും (JLG) നിങ്ങളിൽ നിന്ന് "കുടിശ്ശിക ഇല്ല" സിട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭ്യമാക്കുവാൻ നിവ്വേദിക്കുകയില്ല

**ആർ.** ആശാസ്യമാകുന്ന പക്ഷം ഇരുകൂട്ടരുടെയും താല്പര്യങ്ങൾക്കു അനുയോജ്യമായ ഒരു പുനരുദ്ധാരണ പാക്കേജിന് രൂപം നൽകി നിങ്ങളുടെ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ മറികടക്കാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

**എസ്.** സാധാരണ ശാഖയിലുള്ള അക്കൗണ്ടുകളും വാൽത്താ വിനിയമത്തിന്റേയും സാങ്കേതിക വിദ്യയുടെയും (ICT) അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ഉപകരണങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇതര ചാനലുകളിലുള്ള ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിപ്പിക്കണമെന്നു ഇടപാടുകാരെ പഠിപ്പിക്കുകയും വഴികാട്ടുകയും ചെയ്യും.

**ടി.** ഇടപാടുകാരെ ബോധവാൻമാരാക്കാനായി സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതാ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഏറ്റെടുക്കും.

**യു.** സാമ്പത്തിക ഉല്പെടുത്തലിനെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക എന്ന കാര്യത്തിനായി പട്ടണങ്ങളിലും ഗ്രാമങ്ങളിലും ലക്ഷ്യ വിഭാഗങ്ങളുടെ പങ്കാളിത്തത്തോടെ ക്യാമ്പുകൾ, സ്റ്റാളുകൾ, ടെലിഫോൺ പരിപാടികൾ എന്നിവ ഞങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കും.

**വി.** രാജ്യത്തു പൊതുവെയും ബാങ്കുകളിൽ പ്രത്യേകിച്ചും നടക്കുന്ന സാമ്പത്തിക ഉല്പെടുത്തലി പരിശ്രമങ്ങളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ വിഭാഗം ജീവനക്കാരെയും പഠിപ്പിക്കാനുള്ള സംവിധാനം കൊണ്ട് വരും.

**ഡബ്ലിയു.** ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ അവസാനതല നടപ്പാക്കി ഉറപ്പു വരുത്താനായി സാമ്പത്തിക ഉല്പെടുത്തലി സംരംഭങ്ങൾ നടപ്പാക്കി വരുന്ന ബാങ്കില്ലാത്ത മേഖലകളിൽ ബാങ്കുദ്യോഗസ്ഥരുടെ ക്രമമായ/ തുടർന്ന് പോകുന്ന സമ്പ്രദാന പദ്ധതി ഞങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കും.

**എക്സ്.** നിങ്ങൾക്ക് പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയെ എത്രയും പെട്ടെന്ന് കേൾക്കുവാനും പരിഹരിക്കുവാനും ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

**വൈ.** ബാങ്ക് അതിന്റെ ബാങ്കിങ് നിഗമന സ്ഥാനം, ബി.സി, ബി.എഫ്, എന്നിവയെ കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്കെന്തെങ്കിലും ആവലാതി ഉണ്ടെങ്കിലും അത് പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിലും, നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയാകുന്ന വിധത്തിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലും, പരാതികൾ എങ്ങനെ സമീപിക്കണമെന്നും പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കിലുള്ള സംവിധാനം എന്തെന്നും, അത് പോലെ ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയെ കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും.

**ഇസെഡ്.** സാമ്പത്തിക ഉല്പെടുത്തലി പദ്ധതിക്ക് ഞങ്ങൾ വ്യാപകമായ പ്രചാരം നൽകുകയും ഇടപാടുകാരെ വിവിധ ഉല്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ബോധവാൻമാരാക്കുകയും ചെയ്യും.

## 11 മുതിർന്ന പൗരന്മാരും ഭിന്ന ശേഷിയുള്ളവരും

**എ.** മുതിർന്ന പൗരന്മാരും ഭിന്നശേഷിയുള്ളവരുമായ ഞങ്ങളുടെ വിശിഷ്ട ഇടപാടുകാർക്ക് ഞങ്ങളുമായി ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നത് എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കാൻ അങ്ങേയറ്റം പരിശ്രമിക്കും. ഇത്തരം അപേക്ഷകൾക്കും ഇടപാടുകാർക്കും സൗകര്യപ്രദമായ പോളിസിക്ൾ, ഉപപനങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവ നൽകുന്നതും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടും.

**ബി.** ബാങ്കിൻ്റെ സേവനങ്ങളിലേക്കുള്ള നിങ്ങളുടെ പ്രവേശനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള സംവിധാനങ്ങളും നടപടികളും വികസിപ്പിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

**സി.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും ATMകളിലും നിങ്ങൾക്ക് ശാരീരികമായ പ്രവേശനം സൗകര്യപ്രദമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും. ബാങ്ക് ശാഖകളിലും ATMകളിലും മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും ഭിന്ന ശേഷിയുള്ളവർക്കും പ്രവേശനം അനായാസമാക്കുന്നതിനു റാമ്പുകളും ഹാൽഡ് റയിലിങ്ങുകളും സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്.

**ഡി.** നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിൻ്റെ ഇടപാടുകൾ നടത്താൻ വേണ്ട സഹായം ചെയ്യുന്നതിന് നിങ്ങളുമായി ഇടപെടാനായി ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരെ കൂടുതൽ കാര്യബോധമുള്ളവരാക്കും.

**ഇ.** ഈ ചട്ടസംഹിതയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള മറ്റെല്ലാ ചുമതലപ്പെടുത്തലുകൾക്കും പുറമെ :

i. നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ വേണ്ട മുൻഗണന നൽകും. ബാങ്കിൻ്റെ ഇടപാടുകൾക്കും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും വ്യക്തിപരമായ സേവനങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുവാൻ വേണ്ടി ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

ii. ബാങ്കിൻ്റെ ഹാളിൽ ഇരിപ്പിടം ഒരുക്കുന്നതിന് വേണ്ടി ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

iii. ഒരു ഏകജാലക സംവിധാനത്തിലൂടെ നിങ്ങൾക്കാവശ്യമായ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

iv. ചുമതലപ്പെടുത്തിക്കൊടുക്കുന്ന കത്തും പാസ്സ്‌ബുക്കും ഹാജരാക്കുന്ന പക്ഷം നിങ്ങൾ ചുമതലപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തിയെ നിങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച പരിധി വരെ നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾ പിൻവലിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ അനുവദിക്കും.

v. അനാരോഗ്യം, ശാഖയിൽ നേരിട്ട് വരാനുള്ള കഴിവില്ലായ്മ തുടങ്ങിയ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ 'വാതിൽപ്പടി' ബാങ്കിൻ്റെ (അക്കൗണ്ട്‌യിൽ വരവ് വയ്ക്കാൻ പണവും ഇൻ്റർമെന്റുകളും വീട്ടിൽ വന്നു വാങ്ങുക, കൂടാതെ ചെക്കുകളും എഴുതി നൽകുന്ന അപേക്ഷയും സ്വീകരിച്ചു പണം, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് എന്നിവ വീട്ടിൽ എത്തിക്കുക തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ നൽകുക) ലഭ്യമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും. 70 വയസ്സിൽ കൂടുതൽ പ്രായമുള്ള മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും വൈകല്യമുള്ളവർക്കും അല്ലെങ്കിൽ രോഗബാധിതരായ വ്യക്തികൾക്കും (തീവ്രമായ അസുഖം അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വൈകല്യമുണ്ടെന്നു വൈദ്യശാസ്ത്ര സിട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിച്ചവർ) കാഴ്ചവൈകല്യം ഉള്ളവർ ഉൾപ്പെടെയുള്ളവർക്കും വാതിൽപ്പടി ബാങ്കിൻ്റെ സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഒന്നിച്ചു പരിശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

vi. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട്‌യിൽ വരുന്ന പെൻഷൻ വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന പെൻഷൻ സ്റ്റിപ്പൻഡ് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് (പെൻഷൻകാർക്ക്) നൽകും.

vii. പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ പെൻഷൻ വീട്ടിൽ കൊണ്ടുവരുന്നതിന് ഏർപ്പാടാക്കാൻ പരിശ്രമിക്കും.

viii. കേന്ദ്രീകൃതമായ വിവര പരിപാലനം നടത്തി നിങ്ങൾ (പെൻഷൻകാർ) സമീപിക്കേണ്ട ലൈഫ് സിട്ടിഫിക്കറ്റ് ഞങ്ങളുടെ ഏതു ബാങ്ക് ശാഖയിലും സ്വീകരിക്കുവാൻ ഏർപ്പാടാക്കും.

ix. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാലിസി, മാനസിക തകരാറ്, ഒന്നിലധികം വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവ കൊണ്ട് അശക്തരായ വ്യക്തികൾക്ക് നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട്, 1999 പ്രകാരം നിയമപരമായ രക്ഷകർത്താവിനെ എങ്ങനെ നിയമിക്കാമെന്നും അയാൾക്ക് അവർക്കു

വേണ്ടി എങ്ങനെ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുകയും പ്രവർത്തിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യാമെന്നും അശക്തരായ ഇത്തരം വ്യക്തികളുടെ ബന്ധുക്കൾ/ രക്ഷിതാക്കൾക്ക് ഞങ്ങൾ വഴി കാട്ടുന്നതാണ്.

x. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, ATM സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിങ് സൗകര്യം, ലോക്കൽ സൗകര്യം, ചില്ലറ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ മുതലായ എല്ലാ ബാങ്കിങ് സൗകര്യങ്ങളും വിവേചനരഹിതമായി, കാഴ്ചക്കു ബുദ്ധിമുട്ടുള്ളവർക്കും ലഭ്യമാക്കുന്ന കാര്യം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.

xi. നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ ഉൽകണ്ഠകൾ പ്രകടിപ്പിക്കാനും കൂട്ടായ അനുഭവസമ്പത്തിൽ നിന്നും നേട്ടങ്ങളുണ്ടാക്കാനുമായി പതിവായി യോഗങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

## 12 നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കൽ

### 12.1 സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവുമായ ബാങ്കിങ്, പണം കൊടുക്കൽ സംവിധാനങ്ങൾ

എ. സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവുമായ ബാങ്കിങ്, പണം കൊടുക്കൽ സംവിധാനങ്ങൾ നിങ്ങൾ ആസ്വദിക്കുന്നു എന്നുറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കും.

ബി. സുരക്ഷിതത്വ സംവിധാനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി കടുത്ത ജാഗ്രത പുലർത്തുന്നതിനു സാധ്യമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം CCTV ക്യാമറ സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്.

### 12.2 മാറ്റങ്ങൾ അപ്പപ്പോൾ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കൽ

ആവശ്യമായ മുന്നറിയിപ്പുകൾ നിങ്ങൾക്കയക്കുവാൻ, നിങ്ങളുടെ ഇപ്പോഴത്തെ മേഖലാസം, ഫോൺ നമ്പർ, മൊബൈൽ ഫോൺ നമ്പർ, എന്നിവയും ഇ-മെയിൽ ID യും ഞങ്ങളുടെ കൈവശമുണ്ട് എന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. ഇവയിൽ മാറ്റമുണ്ടായാൽ, അതും അത് തെളിയിക്കുന്ന രേഖകളും യഥാ സമയം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക.

### 12.3 നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് സ്വയം പരിശോധിക്കൽ

എ. നിങ്ങളുടെ കണക്കു വിവരം അല്ലെങ്കിൽ പാസ് ബുക്ക് സ്ഥിരമായി പരിശോധിക്കണമെന്ന് ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. ഏതെങ്കിലും കണക്കു ചേർക്കൽ തെറ്റാണെന്നു തോന്നിയാൽ ആവുന്നതും വേഗം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കണം. അപ്പോൾ ഞങ്ങൾക്ക് അതിനെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കാനാകും. നേരിട്ടുള്ള പണംപറ്റുകളും നിങ്ങളുടെ സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങളും പതിവായി പരിശോധിക്കുന്നത്, പണം നഷ്ടപ്പെടാൻ തടയാനോ പോകുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കുവാൻ സഹായമാകും.

ബി. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് ഞങ്ങൾക്ക് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുമായും പോലീസുമായും മറ്റു അന്വേഷണ ഏജൻസികളെ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അവരുമായും സഹകരിക്കണം.

### 12.4 ശ്രദ്ധ ചെലുത്തൽ

എ. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിന് കൃത്രിമം കാണിക്കുന്നത് തടയുന്നതിലും അത് സംരക്ഷിക്കുന്നതിലും സഹായിക്കുവാൻ നിങ്ങളുടെ ചെക്ക്, പാസ് ബുക്ക് മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ വേണ്ടെന്ന് പ്രധാനമാണ്. താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ഉപദേശം പാലിക്കുന്നു എന്ന് ദയവായി ഉറപ്പു വരുത്തുക:

- i. നിങ്ങളുടെ ചെക്ക് ബുക്കും കാർഡുകളും ഒന്നിച്ചു സൂക്ഷിക്കരുത്
- ii. ഒന്നും എഴുതാത്ത ചെക്ക് ലിഫ്റ്റുകൾ ഒപ്പിട്ടു വയ്ക്കരുത്
- iii. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ, പാസ് വേഡ്, മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ മറ്റൊരാൾക്ക് കൊടുക്കരുത്.

**ബി.** നിങ്ങളുടെ കാർഡ്, ചെക്ക് ബുക്ക്, എന്നിവ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതിന് നിന്നും സുരക്ഷ നൽകി എന്ന് ചെയ്യാനാകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**സി.** നിങ്ങളുടെ ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്ബുക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ATM/ ഡെബിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എഫ്, മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ മറ്റൊരാൾ അറിയുകയോ ചെയ്താൽ അക്കാര്യം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക്, ഇവ ദുരുപയോഗം ചെയ്യപ്പെടുന്നത് തടയുവാൻ ശ്രമിക്കുന്നതിനായി പെട്ടെന്നുള്ള നടപടികളെടുക്കും. മറ്റാപെടാതെ അറിയാവുന്ന പക്ഷം നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എഫ്, പാസ്വേർഡ് എന്നിവ നിങ്ങൾ മാറ്റുകയും വേണം.

**ഡി.** നിങ്ങളുടെ ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്ബുക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ATM/ ഡെബിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെട്ടതായോ മോഷ്ടിക്കപ്പെട്ടതായോ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പി.ഐ.എഫ്, പാസ്വേർഡ്, മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ മറ്റൊരാൾ അറിഞ്ഞു എന്ന് സംശയം തോന്നുകയോ കണ്ടെത്തുകയോ ചെയ്താൽ അക്കാര്യം സാധ്യമാവുന്നത്ര നേരത്തെ ഞങ്ങളോട് അവശ്യം പറയേണ്ടതുണ്ട്.

**ഇ.** നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂർ ടോൾഫ്രീ നമ്പറിന് പോണിലൂടെ നഷ്ടപ്പെട്ടപ്പറ്റി ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ഉടനെ തന്നെ വിവരം സ്ഥിരീകരിച്ച് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയും ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ, ഈ ആവശ്യത്തിനായി നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ ഇ-മെയിൽ മുഖേന വിവരം അറിയിക്കാം.

**എഫ്.** ഞങ്ങളെ വിവരമറിയിക്കുന്ന സമയം വരെയുള്ള ദുരുപയോഗം കാരണം നഷ്ടമുണ്ടായാൽ അതിന്റെ ബാധ്യത നിങ്ങൾക്കായിരിക്കും.

### 12.5 പണം നൽകുന്നത് റദ്ദാക്കൽ

**എ.** ഒരു ചെക്കിന്റെ പണം നൽകുന്നത് നിലത്തി വയ്ക്കണമെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്ന സ്ഥിര നിർദ്ദേശം അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശം റദ്ദു ചെയ്യണമെങ്കിൽ നിങ്ങൾ രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെടണം.

**ബി.** ഗുണഭോക്താവിലി നിന്നും/ ഉപയോഗിക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നും പിൻവലിയ്ക്കാൻ മൂലകൂട്ടിയുള്ള സമ്മതം/ അംഗീകാരം നേടേണ്ടത് ആവശ്യമാക്കാതെ നിങ്ങൾ നൽകുന്ന അനുമതി പിൻവലിക്കാനുള്ള ഏതു നിർദ്ദേശവും ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.

**സി.** റദ്ദു ചെയ്യുവാനുള്ള നിങ്ങളുടെ തീരുമാനം ഞങ്ങളെ മൂലകൂട്ടി അറിയിക്കാതിരുന്നാൽ പണം നൽകുന്നത് റദ്ദു ചെയ്യുവാനായെന്നു വരില്ല. **ഡി.** ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അടവുകൾക്കുള്ള റദ്ദാക്കൽ, നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള മറ്റു നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമാണ്.

### 12.6 നഷ്ടപ്പെടുത്തലിന്മേലുള്ള ബാധ്യത

നിങ്ങൾ വഞ്ചനാപരമായ പ്രവർത്തനത്തിന് ഏർപ്പെട്ടാൽ, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉത്തരവാദിത്വം നിങ്ങൾക്കായിരിക്കും. നിങ്ങൾ അനവധാനതയോടെ പെരുമാറുകയും അത് നഷ്ടങ്ങൾക്കു കാരണമാകുകയും ചെയ്താൽ ആ നഷ്ടങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്വം നിങ്ങൾക്കായേക്കാം.

.....

## അനുബന്ധം ശബ്ദാവലി

ഈ ചട്ടസംഹിതയിൽ ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ള വാക്കുകളുടെയും സാങ്കേതിക പദങ്ങളുടെയും അർത്ഥം ഇവിടെ വിശദീകരിക്കുന്നു. അവ തികച്ചും നിയമപ്രകാരവും സാങ്കേതികവും ആയ നിവ്വചനങ്ങളല്ല.

**ആധാർ പേ:** ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റുകൾ ബയോമെട്രിക് കാമ്പ്യൂട്ടറിലൂടെ സാധ്യമാക്കുന്ന ഒരു മൊബൈൽ അപ്ലിക്കേഷൻ.

**ആപ്പ്:** “അപ്ലിക്കേഷൻ” എന്നതിന്റെ ചുരുക്ക പേര്. ഉപയോക്താവിന് പ്രത്യേക പ്രവർത്തനം നേരിട്ട് നടത്താൻ രൂപകല്പന ചെയ്ത സോഫ്റ്റ് വെയറാണ് അപ്ലിക്കേഷൻ.

**ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീൻ (എറ്റിഎം):** ഒരു ഉപയോക്താവിന് തന്റെ കാർഡും പിന്നും(PIN) നൽകി പണമോ വിവരങ്ങളോ മറ്റു സേവനങ്ങളോ ലഭിക്കുന്നതിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന സ്വയം പ്രവർത്തിക്കുന്ന യന്ത്രോപകരണം.

**ബാങ്കിങ്ങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ:** വ്യക്തികൾക്കും ചെറുകിട വ്യാപാര സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും അവരുടെ ബാങ്കുകളുമായുണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുവാൻ ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് രൂപം കൊടുത്ത ഒരു സ്വതന്ത്ര പരാതി പരിഹാര ഫോറം.

**ബാങ്കിങ്ങ് ഔട്ട്ലറ്റ്:** ഒരു നിശ്ചിത സ്ഥലത്തു ബാങ്കിങ്ങ് സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു ഘടകമാണിത്. ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാരനോ അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് കൗൺസിലർമാർ ആണ് സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്നത്. നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കുക, ചെക്കുകൾ മാറുക, പണം പിൻവലിക്കുക, വായ്പ എടുക്കുക എന്നീ സേവനങ്ങൾ ദിവസം കുറഞ്ഞത് നാലു മണിക്കൂർ വീതം ആഴ്ചയിൽ അഞ്ചു ദിവസം ലഭ്യമാക്കും.

**ഭീം :** ഭാരത് ഇൻറർനെറ്റ് പേമെന്റ് മണി(BHIM) എന്നത് യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻറർനെറ്റ് (UPI) അടിസ്ഥാനമാക്കി നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ(NPCI) വികസിപ്പിച്ച മൊബൈൽ ആപ്പ്.

**കാർഡ് :** സാധനങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും പണം നൽകുവാനും ATM ൽ നിന്നും പണം പിൻവലിക്കാനും ഇടപാടുകാരന് ഉപയോഗിക്കാവുന്ന പ്ലാസ്റ്റിക് കാർഡ്. ഈ ചട്ടസംഹിതയിൽ ഡെബിറ്റ്, ക്രെഡിറ്റ്, സ്മാർട്ട്, ATM കാർഡുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

**ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്:** സാധനങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും പണം നൽകുവാനും പണം പിൻവലിക്കുവാനും നിങ്ങളെ അനുവദിക്കുന്ന വായ്പാ സൗകര്യമുള്ള കാർഡ്.

**ചെക്ക് സമാഹരണ നയം:** ഒരു അക്കൗണ്ടിൽ വരവ് വയ്ക്കാനായി നിക്ഷേപിക്കുന്ന പലതരം ലോക്കൽ/ ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെയും ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്ന നയത്തെയാണ് ചെക്ക് സമാഹരണ നയം പരാമർശിക്കുന്നത്. അതിൽ താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

- ചെക്ക് വാങ്ങി അപേക്ഷകൾ
- ചെക്കുകൾ അക്കൗണ്ടിൽ വരവ് വരുന്നതിനുള്ള സമയ ദൈർഘ്യം
- ചെക്കു തുക സമാഹരിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വന്നാൽ പലിശ നികൾ
- ലോക്കൽ/ ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ അക്കൗണ്ടിൽ ഉടൻതന്നെ വരവ് വയ്ക്കൽ.
- ചെക്ക് കളക്ഷൻ നിരക്കുകൾ
- സഞ്ചാരമാർഗ്ഗത്തിൽ നഷ്ടപ്പെടുന്ന ചെക്കുകളും പ്രമാണങ്ങളും അവയുടെ തുക ശേഖരിക്കലും

**ഇടപാടുകാരൻ:** അക്കൗണ്ട് ഉള്ള വ്യക്തി (സംയുക്ത അക്കൗണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ട്രസ്റ്റി, HUF ന്റെ കർത്താ എന്നീ നിലകളിൽ അക്കൗണ്ടിൽ ഇടപാട് നടത്തുന്നവർ; എന്നാൽ സോവ് ട്രേഡേഴ്സ്, പ്രോപ്രൈറ്റേഴ്സ്, പാർട്ട്ണർഷിപ്പ്, കമ്പനികൾ, ക്ലബ്ബുകൾ, സംഘങ്ങൾ (സൊസൈറ്റീസ്) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല) അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ മറ്റു സേവനങ്ങൾ/ഉപകരണങ്ങൾ എന്നിവ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ആൾ.

**കറന്റ് അക്കൗണ്ട്:** അക്കൗണ്ട്‌യിലുള്ള ബാലിസിയെ ആശ്രയിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ പരസ്പരം സമ്മതിച്ച ഒരു തുക വരെ എത്ര തവണ വേണമെങ്കിലും പണം പിൻവലിക്കുവാൻ കഴിയുന്ന, ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ നൽകേണ്ട നിക്ഷേപത്തിന്റെ രൂപം.

**മൂത അക്കൗണ്ട്:** ഏക വ്യക്തിഗത അക്കൗണ്ട്‌യിൽ ഇടപാടുകാരൻ മരണമടയുകയോ സംയുക്ത അക്കൗണ്ടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഒന്നോ അതിലധികം പേരോ മരണമടയുകയോ ചെയ്ത അക്കൗണ്ട്.

**ഡിമാറ്റ് അക്കൗണ്ട്:** ബുക്കിംഗ് എഴുതി സൂക്ഷിക്കാത്ത അക്കൗണ്ട്. നിക്ഷേപകരുടെ ഓഹരി നിക്ഷേപം ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിൽ സൂക്ഷിക്കുന്ന അക്കൗണ്ട്.

**നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ:**

- സേവിങ്സ് നിക്ഷേപങ്ങൾ - നിശ്ചിത കാലയളവിനകത്തു പണം പിൻവലിക്കലുകളുടെ എണ്ണത്തിനും പിൻവലിക്കുന്ന തുകയ്ക്കും നിയന്ത്രണം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഡിമാൻഡ് നിക്ഷേപം.
- നിശ്ചിത കാലയളവ് കഴിഞ്ഞതിനു ശേഷം മാത്രം പിൻവലിക്കാനാവുന്നതും ഒരു നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്ക് ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതുമായ നിക്ഷേപമാണ് കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ; ആവർത്തിത നിക്ഷേപങ്ങൾ, ഇരട്ടി നേട്ട നിക്ഷേപങ്ങൾ, ഹൃസ്വ കാല നിക്ഷേപങ്ങൾ, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ, മാസവരുമാന സിട്ടിഫിക്കറ്റ്, ത്രൈമാസ വരുമാന സിട്ടിഫിക്കറ്റ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- നോട്ടീസ് നിക്ഷേപങ്ങൾ - ഒരു പ്രത്യേക കാലയളവിലേക്കുള്ള കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾ. എന്നാൽ കുറഞ്ഞ പക്ഷം ഒരു പൂർണ്ണ ബാങ്കിങ് ദിനത്തിന് മൂല്പെങ്കിലും നോട്ടീസ് നൽകിയാൽ മാത്രം പിൻവലിക്കാവുന്നവ.

**ഇക്വിറ്റി:** ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഓഹരിയെന്ന നിലയിലുള്ള മൂലധന ഭാഗം; ഭൗതിക രൂപത്തിലായാലും ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലായാലും.

**ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിങ് സേവനം:** ക്ലിയറിങ് ഹൗസിന്റെ സേവനമുപയോഗിച്ച് ഒരു ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്‌യിൽ നിന്നും മറ്റൊരു ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്‌യിലേക്കു തുക ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗത്തിലൂടെ കൈമാറുന്നതിനുള്ള സമ്പ്രദായം.

**സ്ഥിര നിരക്ക് പലിശ :** വായ്പാ കാലാവധി മുഴുവനും പലിശ നിരക്ക് സ്ഥിരമായിരിക്കും. അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അനുസരിച്ച് ആദ്യ ഏതാനും വർഷങ്ങൾക്കു ശേഷം നിരക്ക് പുതുക്കി നിശ്ചയിച്ചേക്കാം.

**അസ്ഥിര നിരക്ക് പലിശ :** വായ്പയിന്മേലുള്ള പലിശ നിരക്ക്, സൂചനാ നിരക്കിന്റെ (റെഫറൻസ് റേറ്റ്) വ്യതിയാനങ്ങൾക്കനുസരിച്ചു മാറിക്കൊണ്ടിരിക്കുമെന്നതിനാൽ നിരക്ക് അസ്ഥിരമായിരിക്കും.

**ഗ്യാരന്റി:** ഒരു വ്യക്തിയുടെ കടം അല്ലെങ്കിൽ ബാധ്യത അയാൾ തിരികെ നൽകിയില്ലെങ്കിൽ/ നിറവേറ്റിയില്ലെങ്കിൽ അത് തിരികെ നൽകും/ നിറവേറ്റും എന്ന് മറ്റൊരാൾ രേഖാമൂലം നൽകുന്ന ഉറപ്പ്.

**സർക്കാർ കടപ്പത്രം:** പൊതുവായപ എടുക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശത്തോടെ സ്വീകാർ രൂപം നൽകി വിതരണം ചെയ്യുന്ന സെക്യൂരിറ്റി ബോണ്ടാണ് സ്വീകാർ കടപ്പത്രം.

**ഇടപാടുകളില്ലാത്ത/ നിഷ്ക്രിയമായ അക്കൗണ്ടുകൾ:** രണ്ട് വർഷത്തിലേറെയായി യാതൊരു ഇടപാടുകളും നടക്കാത്ത സേവിങ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് /കറന്റ് അക്കൗണ്ട്.

**ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സർവീസ്(IMPS):** മൊബൈൽ ഫോണിലൂടെ തത്സമയം നടത്തുന്ന, ബാങ്കുകൾ തമ്മിലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പണം അയക്കൽ സേവനമാണ് ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സർവീസ് (IMPS)

**നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിങ് സർവീസ്:** ഭാരതത്തിൽ പണം അയക്കാനായി ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് അവതരിപ്പിച്ച ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനം.



**നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിങ് ഹൗസ്:** ബാങ്കുകൾ, ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ, കോപറേറ്റീവുകൾ, സിംഗിൾ എൻ്റിറ്റി വേൾഡ് ബാങ്കിംഗ് സ്ഥാപനത്തിൽ വളരെ ഉയർന്ന മൂല്യത്തിലുള്ള അന്തർ-ബാങ്ക് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന വെബ് അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വേദി.

**നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ (NEFT) :** ഒരു ബാങ്ക് ശാഖയിൽ നിന്നും മറ്റേതൊരു ബാങ്ക് ശാഖയിലേക്കും പണം കൈമാറ്റം ചെയ്യാനുള്ള സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന ദേശവ്യാപക സംവിധാനത്താണ് നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ എന്ന് പറയുന്നത്.

**നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം:** നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം ഒരു ബാങ്കിനെ ഈ വിധം പ്രാപ്തമാക്കുന്നു: മരണമടഞ്ഞ നിക്ഷേപകൻ നാമ നിർദ്ദേശം ചെയ്തിരിക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് നിക്ഷേപകന്റെ പേരിലുള്ള അത്രയും പണം നൽകി; ബാങ്കിന്റെ സേഫ് കസ്റ്റഡിയയിൽ ഉള്ള, മരണമടഞ്ഞ വ്യക്തിയുടെ സാധനങ്ങൾ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് മടക്കി നൽകി; ലോക്കിഡ് വാടകക്കാർക്ക് മരണം സംഭവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ സേഫ്റ്റി ലോക്കറിലെ സാധനങ്ങൾ അയാൾ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്തയാൾക്ക് നൽകി.

**കാലഹരണപ്പെട്ട ചെക്ക്:** ചെക്കിന്റെ തീയതി തുടങ്ങി മൂന്നു മാസത്തിനു ശേഷം പണം ശേഖരണത്തിനായി സമർപ്പിക്കപ്പെട്ട ചെക്ക്.

**പാൻ (പി.എ.എൻ):** ഭാരത സ്വീകാരിന്റെ ആദായ നികുതി വകുപ്പ് അനുവദിക്കുന്ന പത്തു അക്ഷരാക്ഷരങ്ങൾ ഉൾപ്പെട്ട, ഭാരതത്തിലാകമാനം ബാധകമായ സവിശേഷ നമ്പറാണ് പെൻഷൻ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ. നികുതിദായകന്റെ മേഖലാസം മാനിയാലും അസ്സെസ്സിന്റെ ഓഫീസിൽ മാറിയാലും ഈ നമ്പർ മാറാതെ സ്ഥായിയായി തുടരുന്നതാണ്.

**പാർട്ടി ടൈം ബാങ്കിങ് ഔട്ട് ലെറ്റ്:** ദിവസം നാലു മണിക്കൂറെങ്കിലും ആഴ്ചയിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് അഞ്ചു ദിവസം സേവനം നൽകുന്ന ബാങ്കിങ് ഔട്ട് ലെറ്റ്.

**പാസ്സ് വേർഡ്:** ഫോണോ ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിങ് സേവനമോ ഉപയോഗിക്കുവാനുള്ള അനുമതിയായി സ്വയം തിരഞ്ഞെടുത്ത ഗൂഢമായ വാക്കോ അക്ഷരങ്ങളോ അവയുടെ കൂട്ടി കലർത്തലോ ആണ് പാസ്സ് വേർഡ്. ഇതു തിരിച്ചറിയലിനായും ഉപയോഗിക്കുന്നു.

**പേഴ്സണൽ ഐഡൻറിഫിക്കേഷൻ നമ്പർ(പിൻ):** രഹസ്യ സംഖ്യ ആയ ഈ നമ്പർ കാർഡിനൊപ്പം ഉപയോഗിക്കുന്നതിലൂടെ ഇടപാടുകാർക്ക് വസ്തുക്കൾക്ക്/ സേവനങ്ങൾക്ക് പണം നൽകുവാനും പണം പിൻവലിക്കുവാനും ബാങ്കിന്റെ മറ്റു ഇലക്ട്രോണിക് സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാനും അനുമതി ലഭിക്കും.

**പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽസ്(പി.ഓ.എസ്):** പി.ഓ.എസ് അല്ലെങ്കിൽ സ്വായം മെഷീൻ എന്ന് അറിയപ്പെടുന്ന ഇത് വ്യാപാര സ്ഥാപനങ്ങളിൽ ചരക്കുകളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും വില്പന പണരഹിത ഇടപാടുകളായി നടത്തുന്നതിനുള്ള സാങ്കേതിക ഉപകരണമാണ്. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളും അവരുടെ ഡെബിറ്റ്, ക്രെഡിറ്റ്, പ്രീപെയ്ഡ് കാർഡുകൾ ഇതിൽ സ്വായം ചെയ്ത് ഇടപാടുകൾ നടത്തേണ്ടതാണ്.

**റിയൽ ടൈം ഗ്രോസ് സെറ്റിൽമെന്റ് (RTGS):** ബാങ്കിങ് ചാനൽ വഴി പണം കൈമാറ്റം ചെയ്യാനുള്ള ഏറ്റവും വേഗതയേറിയ മാർ ഗ്രോസ് RTGS സംവിധാനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. 'ഒറ്റക്കൊറ്റക്ക്' (ഗ്രോസ് സെറ്റിൽമെന്റ്) എന്ന ക്രമത്തിൽ സമയ നഷ്ടമില്ലാതെ, ഇടപാട് നടക്കുന്ന സമയത്തു തന്നെ തീർപ്പാക്കലും സംഭവിക്കുന്നു.

**സൂചിത നിരക്ക്:** അസ്ഥിര പലിശ നിരക്കിൽ അനുവദിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ പലിശയുമായി ബന്ധപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഈ നിരക്ക് ബാങ്കിന്റെ പലിശ നിരക്കിന്റെ അളവുകോലാണ്. ഓരോ ബാങ്കും പലിശയുടെ സൂചിത നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നത്/ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നത് അവരുടെ നയങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായാണ്.

**മുതിർന്ന പൗരൻ:** അറുപതു വയസ്സിനു മേൽ പ്രായമുള്ള വ്യക്തിയാണ് മുതിർന്ന പൗരൻ.

**സെറ്റിൽഡ് അക്കൗണ്ട്:** കുടിശ്ശിക കടം പിരിച്ചെടുക്കാൻ വേണ്ടി ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഒറ്റത്തവണ തീപ്പാക്കി പദ്ധതി(OTS) പ്രകാരം തീപ്പാക്കിയിരിക്കുന്ന ലോപി അക്കൗണ്ട്. ഇതു സൂചിപ്പിക്കുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ യഥാർത്ഥത്തിൽ അടക്കേണ്ട മുഴുവൻ തുകയേക്കാൾ കുറഞ്ഞ ഒരു തുക ആയിരിക്കാനും അടക്കുന്നത്. വായ്പക്കാരന്റെ വായ്പാചരിത്രം നാളതീകരിക്കുന്നതിനായി ഇങ്ങനെ തീപ്പാക്കപ്പെട്ട അക്കൗണ്ടുകൾ CIC ക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

**സ്മാർട്ട് കാർഡ് :** വിവരങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന മൈക്രോചിപ് ഉള്ളി ഘടിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതും ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനോളം വലിപ്പമുള്ളതുമായ പ്ലാസ്റ്റിക് കാർഡാണ് സ്മാർട്ട് കാർഡ്. ഇതു തിരിച്ചറിയൽ, പ്രമാണീകരിക്കൽ, വിവര സംഭരണം, എൻക്രിപ്ഷൻ വളരെ സുരക്ഷിതമായി ചെയ്യുന്ന ഒരു മാധ്യമം ലഭ്യമാക്കുന്നു. ഫോൺ വിളിക്കാനും ഇലക്ട്രോണിക് പണമടയ്ക്കലുകൾക്കും മറ്റു പ്രയോഗങ്ങൾക്കും ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

**തീരുവ പട്ടിക :** ഇടപാടുകാർക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഉപപണങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ചാർജ്ജുകളെ വിശദമാക്കുന്നതാണ് തീരുവ പട്ടിക.

**യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻറർഫേസ്(UPI) :** ഒരു സ്മാർട്ട് ഫോൺ ഉപയോഗിച്ച് ഏതെങ്കിലും രണ്ട് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ തമ്മിൽ നേരത്തെ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ഇ-മെയിൻ ID മുഖേന പണം കൈമാറ്റം ചെയ്യുവാൻ അനുവദിക്കുന്ന പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം.

**മടക്കി അയച്ച ചെക്ക് :** പണം നൽകാതെ ബാങ്ക് തിരിച്ചയക്കുന്ന (മടങ്ങി വരുന്ന) ചെക്ക്.

**അനുബന്ധം 1**

**സമഗ്ര നോട്ടീസ് ബോർഡിന്റെ രൂപരേഖ**

**എ. ഉപഭോക്തൃ സേവന വിവരങ്ങൾ:**

ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

- i. നിക്ഷേപത്തിന്റെ പ്രധാന പരിശോധനകളും വിദേശനാണ്യ വിനിമയ നിരക്കുകളും പ്രത്യേകം പ്രത്യേകം ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ii. എല്ലാ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കാൻ ഏർപ്പിച്ച സാധനങ്ങൾക്കും സേഫ് ഡിപോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾക്കും നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ലഭ്യമാണ്.
- iii. ഞങ്ങൾ കീറിയതും മുഷിഞ്ഞതുമായ നോട്ടുകൾ മാറ്റി നൽകുന്നതാണ്.
- iv. എല്ലാ മുഖ്യത്തിലുമുള്ള നാണയങ്ങൾ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതും/ കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതുമാണ്.
- v. ലോക്കർ, ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ പണമാക്കി മാറ്റാനുള്ള സമയ പരിധി മനസ്സിലാക്കാൻ ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി പരിശോധിക്കുക.
- vi. ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ തുകയിൽ ..... രൂപ വരെ ബാങ്ക് തൃപ്തികരമെന്നു കരുതുന്ന അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് ഉടൻ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതാണ്.(ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി പരിശോധിക്കുക.)
- vii. ബാങ്കിന്റെ BPLR(ബെഞ്ച്മാർക് പ്രൈം ലെഡിംഗ് റേറ്റ്)/ MCLR (മാർജിനൽ കോസ്റ്റ് ഓഫ് ലെഡിംഗ് റേറ്റ്)എന്നിവയും അതിന്റെ പ്രാബല്യത്തിലായിട്ടും.

## ബി. സർവീസ് ചാർജുകൾ

ക്രമ നം.	അക്കൗണ്ടിന്റെ തരം	മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകത (പ്രതിമാസം/ ത്രൈമാസം/ അർദ്ധ വർഷം)	ഇതു പാലിക്കാതിരുന്നാലുള്ള ചാർജുകൾ
	1. സേവിങ്ങ് അക്കൗണ്ട്.		

## സി. പരാതി പരിഹാരം:

- i. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ആവലാതികൾ/പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ദയവായി സമീപിക്കുക:
- ii. നിങ്ങളുടെ പരാതി ശാഖാതലത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ റീജിയണൽ/ സോണൽ മാനേജറുമായി ബന്ധപ്പെടാം (മേൽവിലാസം)
- iii. ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം. (പേര്, മേൽവിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ വിലാസം)

## ഡി. നൽകുന്ന മറ്റു സേവനങ്ങൾ:

- i. ഞങ്ങൾ ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകളും സേവനങ്ങളും നൽകുന്നു.
- ii. ഞങ്ങൾ ബേസിക് സേവിങ്ങ് ബാങ്ക് ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നു.
- iii. ഞങ്ങൾ പ്രത്യക്ഷ നികുതി സ്വീകരിക്കുന്നു. (ബാങ്ക് ഈ പ്രവർത്തനം ഏറ്റെടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ)
- iv. ഞങ്ങൾ പബ്ലിക് പ്രോവിഡന്റ് ഫണ്ട് അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നു. (ബാങ്ക് ഈ പ്രവർത്തനം ഏറ്റെടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ)
- v. മുതിർന്ന പൗരന്മാരുടെ സമ്പാദ്യ പദ്ധതി-2004 ന്റെ സേവനം നൽകുന്നു. (ബാങ്ക് ഈ പ്രവർത്തനം ഏറ്റെടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ)
- vi. പ്രധാനമന്ത്രി റോസ്ഗാൽ യോജന/കേന്ദ്ര സ്വീകാര്യ സംസ്ഥാന സ്വീകാര്യം സ്പോസിഡ് ചെയ്യുന്ന മറ്റു പദ്ധതികൾ എന്നിവ എവിടെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. (ബാങ്ക് ഈ പ്രവർത്തനം ഏറ്റെടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ)
- vii. ഞങ്ങൾ MSME വായ്പകൾ, ഉപനങ്ങളിൽ/ മുദ്ര വായ്പകൾ എന്നിവ വിതരണം ചെയ്യുന്നു.
- viii. ഞങ്ങൾ കിസാൻ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നു. (ബാങ്ക് ഈ പ്രവർത്തനം ഏറ്റെടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ)
- ix. പ്രധാനമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിലേക്കുള്ള സംഭാവനകൾ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

## ഇ. ലഘുലേഖ രൂപത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്ന വിവരങ്ങൾ:

- i. മുകളിൽ എ മുതൽ ഡി വരെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങളും.
- ii. കമ്പിസി കൈമാറ്റ സൗകര്യത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പൗരന്മാരുടെ അവകാശ പത്രിക

iii. പൊതുഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ നിബന്ധനകൾ

iv. എല്ലാ ബാങ്ക് നോട്ടുകളുടെയും രൂപകല്പനയും സുരക്ഷാ സവിശേഷതകളും

v. നിക്ഷേപങ്ങൾ, ചെക്ക് കളക്ഷൻ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, നഷ്ട പരിഹാരം, കുടിശ്ശികകളുടെയും പണയ വസ്തുക്കളുടെയും വീണ്ടെടുക്കൽ, ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം, എന്നിവ സംബന്ധിച്ച പോളിസി രേഖകൾ.

vi. സൗജന്യമായി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളും മറ്റു സേവനങ്ങളുടെ നിരക്കുകളും വ്യക്തമാക്കുന്ന പട്ടിക.

vii. ഉത്തമ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ, ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയുടെ ചട്ട സംഹിത/സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട വ്യവസായങ്ങളോടുള്ള പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയുടെ ചട്ട സംഹിത.

ബാങ്ക് മന്ദിരത്തിനു പുറത്തു നൽകേണ്ടതായ വിവരങ്ങൾ:

- ബാങ്ക്/ ശാഖയുടെ പേര്
- ആഴ്ചയിലെ അവധി ദിവസങ്ങൾ
- ശാഖയുടെ പ്രതിവാര ബാങ്കിടപാടുകൾ ഇല്ലാത്ത പ്രവൃത്തി ദിവസം
- ശാഖയുടെ പ്രവൃത്തി സമയം.

.....

ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്, ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ, മറ്റു അംഗ ബാങ്കുകൾ എന്നിവയുടെ കൂട്ടായ പ്രവർത്തനത്തിലൂടെ ബാങ്കിങ് കോഡ്സ് ആഫ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോഡി ഓഫ് ഇന്ത്യ (BCSBI) ആവിഷ്കരിച്ചതാണ് ഈ ചട്ടസംഹിത. മെച്ചപ്പെട്ടതും ന്യായയുക്തവുമായ ബാങ്കിങ് സമ്പ്രദായം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക, സേവനങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ അടിസ്ഥാന നിലവാരം നിജപ്പെടുത്തുക, സുതാര്യത ഉറപ്പു വരുത്തുക, മികച്ച പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുക, ബാങ്കും ഇടപാടുകാരനുമായിട്ടുള്ള സൗഹൃദപൂർണ്ണമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും അത് വഴി സാധാരണക്കാരന് ബാങ്കിങ് സമ്പ്രദായത്തിലുള്ള വിശ്വാസം പരിപോഷിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്നിവയാണ് പ്രസ്തുത ചട്ടസംഹിതയുടെ മുഖ്യ ലക്ഷ്യം.

'ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള ബാങ്കിന് നിയമാവലിയും നിലവാരങ്ങളും തങ്ങളുടെ സേവനം നൽകുന്ന സമയത്ത് ശരിയായ അർത്ഥത്തിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നുണ്ടോ' എന്നതിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കുവാനും അക്കാദമി ഉറപ്പാക്കാനും ഒരു സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനമായി 2006 ഫെബ്രുവരിയിൽ സ്ഥാപിതമായതാണ് BCSBI.

BCSBI രണ്ട് ഉപസംഹിതകൾക്കു രൂപം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ഇടപാടുകാരോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയുടെ ചട്ട സംഹിതയും സൂക്ഷ്മ ചെറുകിട സംരംഭങ്ങളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയുടെ ചട്ട സംഹിതയും. ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ, അഡ്വൈസ്ഡ് സഹകരണ ബാങ്കുകൾ, ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന BCSBI അംഗ ബാങ്കുകൾ ഈ ചട്ട സംഹിത അംഗീകരിച്ചു നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

BCSBI അതിന്റെ രൂപത്തിലും അനുശാസനത്തിലും ഒരു പരാതി പരിഹാര വേദിയല്ല. എന്നിരിക്കിലും ബാങ്കുകളുടെ നയങ്ങളിലെയും നടപടിക്രമങ്ങളിലെയും സംവിധാനത്തിലെയും അപാകതകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ കണ്ടെത്തുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ പരാതികൾ പരിഗണിക്കുകയും ന്യൂനതകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

BCSBI യെ കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in) എന്ന വെബ്സൈറ്റ് ദയവായി സന്ദർശിക്കുക.

സി - 7, നാലാം നില, ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് മന്ദിരം, ബാന്ദ്ര കൂട്ടിള കോംപ്ലക്സ്, മുംബൈ - 400 051