

# ఖాతాదారుల కొరకు బ్యాంకుల నియమ నిబద్ధత

జనవరి 2014



బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా

[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

ఇది ఖాతాదారులకు హక్కులను కల్పించే కోడ్ దీనియందు వ్యక్తిగత ఖాతాదారులకు కావలసిన కనీస బ్యాంకింగ్ ప్రక్రియలను ప్రమాణాలను పొందుపరచడమైనది. ఇది ఖాతాదారులకు రక్షణనిచ్చి బ్యాంకులు రోజువారీ లావాదేవీలలో ఖాతాదారులతో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

**విషయ సూచిక**

క్రమ సంఖ్య	వర్గము	విషయము	పేజీ నంబరు
1		<b>పరిచయము</b>	7
	1.1	నియమావళి లక్ష్యాలు	7
	1.2	నియమావళి అనువర్తన	8
2	2	<b>కీలక నిబద్ధతలు</b>	9
	2.1	మీకోసము కీలక నిబద్ధతలు	9
	2.1.1	మీతో జరిపే అన్నిలావాదేవీలను సక్రమముగా సరైన విధముగా జరుపుట	9
	2.1.2	మా ఆర్థిక పథకాలు మరియు సేవలు మీకు ఎలా ఉపయోగ పడతాయో తెల్పుట	9
	2.1.3	మీ ఖాతా లేక సేవను ఉపయోగించుకొనుటలో మీకు సహాయపడుట	10
	2.1.4	ఏదైనా తప్పుజరిగితే వెంటనే దయతో సవరించుట	11
	2.1.5	మీ వ్యక్తిగత సమాచారము-గోప్యముగా పరిగణించుట	11
	2.1.6	నియమావళి ప్రచారము	11
	2.1.7	ఆచరణలో నిస్పృహత దోషాన్ని అవలంబించుట	11
3	3	<b>సమాచారము - పారదర్శకత</b>	12
	3.1	సాధారణ సమాచారము	12
	3.2	'డు నాట్ కాల్' సేవ	13
	3.3	వడ్డీ రేట్లు	13
	3.3.1	వడ్డీరేట్లలో మార్పులు	13
	3.4	సుంకము-షెడ్యూల్	14
	3.4.1	ఫీజులు / ఛార్జీలు	14
	3.4.2	ఫీజులు / ఛార్జీల మార్పులు	14
	3.5	నియమ - నిబంధనలు	14
	3.5.1	నియమ నిబంధనల మార్పులు	15
4	4	<b>ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు</b>	15
5	5	<b>గోప్యత మరియు రహస్యము</b>	16
	5.1	పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలు (సి.ఐ.సి)	17

6	6	బాకీల వసూళ్లు	18
	6.1	బాకీ వసూలు / తనఖా పునఃస్వాధీన విధానము	20
7	7	ఫిర్యాదులు; ఇబ్బందులు మరియు పునఃచరణము	20
	7.1	అంతర్గత విధానాలు	20
	7.2	బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్ స్కీమ్	21
	7.3	ఖాతాదారుల సమావేశములు	21
	7.4	శాఖాపరిధి ఖాతాదారుల సేవా కమిటీ సమావేశాలు	22
8	8	పథకాలు మరియు సేవలు	22
	8.1	డిపాజిట్ ఖాతాలు	22
	8.1.1	ఖాతా తెరచుట మరియు డిపాజిట్ ఖాతాల లావాదేవీలు	23
	8.1.2	ఖాతా మార్పిడి	24
	8.1.3	సేవింగ్స్ / కరెంట్ ఖాతాలు	24
	8.1.3.1	కనీస బ్యాలెన్స్	24
	8.1.3.2	ఛార్జీలు	25
	8.1.3.3	పాస్ బుక్ / స్టేట్ మెంట్లు	25
	8.1.3.4	డిపాజిట్ ఖాతాలకు విశేషత కల్పించుట	26
	8.1.4	మైనర్ ఖాతాలు	26
	8.1.5	వాడుకలో లేని / నిద్రాణమైన ఖాతాలు	26
	8.1.6	ఖాతాల మూసివేత	27
	8.2	క్లియరింగ్ ప్రక్రియ / కలెక్షన్ సేవలు	27
	8.3	నగదు లావాదేవీలు	28
	8.4	ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్ట్రాయీ సూచనలు	28
	8.5	చెల్లింపుల నిలుపుదల సౌకర్యము	29
	8.6	చెక్కులు / బాకీ సూచనలు జారీ చేయుట	29
	8.7	టరమ్ డిపాజిట్స్	29
	8.7.1	టరమ్ డిపాజిట్లపై ఋణాలు	31
	8.8	మృతిచెందినవారి ఖాతాలు/సటిల్మెంట్ లు	31
	8.8.1	నామిని/వారసత్వ నిబంధనతో ఉన్న ఖాతాలు	31
	8.8.2	నామినేషన్ / వారసత్వపు వివరాలు లేని ఖాతాలు	32
	8.8.3	క్లెయిమ్ పరిష్కారానికి కాలపరిమితి	32

8.8.4	డిపాజిట్ ఖాతాల ప్రీ-మెచ్యూరిటీ / ఉపసంహరణ	32	
8.8.5	మృతచెందినవారి డిపాజిట్ ల నిర్వహణ	32	
8.9	సేప్ డిపాజిట్ లాకర్లు	33	
8.10	విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు	33	
8.11	దేశములోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదలి	34	
8.12	అప్పీచ్చుట (లెండింగ్)	35	
8.12.1	ఋణములు (లోన్ లు)	35	
8.12.1.1	సాధారణ సమాచారము	35	
8.12.1.2	ఋణ దరఖాస్తుల పరిశీలన	36	
8.13	గ్యారంటీ	38	
8.14	సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ	40	
8.15	బాకీల సెటిల్ మెంట్	40	
8.16	లోన్ ల సేక్యూరిటీజేషన్	41	
8.17	ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్	41	
8.17.1	పిన్స్ (పి.ఐ.ఎన్) / పాస్ వర్డ్స్	41	
8.17.2	ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్	43	
8.17.3	మొబైల్ బ్యాంకింగ్	46	
8.17.4	ఎటిఎం/డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డ్స్	47	
8.17.4.1	నష్టము; దొంగతనము లేక వివాదగ్రస్త లావాదేవీల గురించి తెల్పుట	49	
8.17.5	క్రెడిట్ కార్డ్	52	
8.17.5.1	క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్ మెంట్ లు	53	
8.18	మూడవపక్షపు పథకాలు	53	
8.19	క్రెడిట్ కౌన్సెలింగ్ సౌకర్యము	55	
8.20	రికార్డ్ ను పొందుట	55	
9	9	బ్రాంచి మూసివేత /స్థానాంతరణం	55
10	10	పైనాన్షియల్ ఇంక్వీరీస్	55
11	11	సీనియర్ సీటిజన్ /డిఫరెన్షియల్ ఏబుల్ పర్సన్స్	58
12	12	మీ ఖాతాల సంరక్షణ	59
12.1	నమ్మకమైన రక్షిత బ్యాంకింగ్ చెల్లింపు విధానము	59	
12.2	మీ తాజా వివరాలు ఇస్తూ ఉండండి	60	

12.3	ఖాతాలను సరిచూసుకొనుట	60
12.4	తీసుకొనవలసిన జాగ్రత్తలు	60
12.5	చెల్లింపుల రద్దు	61
12.6	నష్టాలకు పరిహారము	61
	చేర్పులు - పదకోశం (అనెక్స్-గ్లోజరీ)	62

## పరిచయము

ఈ కోడ్ ఖాతాదారుల హక్కులను తెలియజేసి , సభ్య బ్యాంకులన్నీ వ్యక్తిగత ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేప్పుడు అనుసరించవలసిన కనీస బ్యాంకింగ్ ప్రమాణాలను గురించి తెలియపరుస్తుంది. ఇది ఖాతాదారులకు భద్రత కల్పించి మీ దైనందిన కార్యకలాపాల్లో మీతో బ్యాంకులు ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది. మీకు భద్రత కల్పిస్తుంది.

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

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

కోడ్ లో 'మీరు' అంటే వినియోగదారు గురించి 'మేము' అంటే వినియోగదారు వ్యవహారాలు జరిపే బ్యాంక్ అని అర్థము.

### 1.1 నియమావళి లక్ష్యాలు

ఈ నియమావళి ప్రయోజనాలు:

- ఎ) మీతో వ్యవహరించేందుకు కనీస ప్రమాణాలు నెలకొల్పి సరైన చక్కని బ్యాంకింగ్ కార్యాచరణలు ప్రోత్సహించటము.
- బి) పారదర్శకతను పెంచి సేవల ద్వారా ఎంతవరకు ప్రయోజనము పొందవచ్చో అన్న అవగాహన కల్పించటము.
- సి) ఉన్నత కార్య కలాపాల ప్రమాణాల సాధనకోసము పోటీని మార్కెట్ శక్తులతో ప్రోత్సహించటము.
- డి) మీకు మీ బ్యాంకుకు మధ్య చక్కటి సుహృద్భావ సంబంధాలను ప్రోత్సహించటము.

ఇ) బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థ పట్ల విశ్వాసము పెంచటము

నియమావళి ప్రమాణాలను సెక్షన్ 2 లోని కీలక నిబద్ధతలలో వివరించటము జరిగినది.

## 1.2 నియమావళి అనువర్తన

ఈ నియమావళి క్రింద ఉదహరించిన అన్ని పథకాలకు మరియు సేవలకు , అవి మా శాఖల ద్వారా అందిస్తున్నా, లేక ఏజెంట్లు - మా ప్రతినిధిగా వ్యవహరించేవారు అందిస్తున్నా , కౌంటర్ ముందునుండికాని, ఫోన్ ద్వారా కాని, పోస్ట్ ద్వారాకాని, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల ద్వారాకాని, ఇంటర్నెట్ ద్వారాకాని లేక ఇతర యేవిధమైన పద్ధతుల ద్వారా పొందుతున్నా వాటన్నీటికీ అనువర్తింపబడుతుంది. అయినప్పటికీ ఇక్కడ పేర్కొన్న అన్నిపథకాలు మా ద్వారా అందించబడవచ్చు లేక అందించబడలేక పోవచ్చు.

ఎ) కరెంట్ ఖాతాలు , సేవింగ్స్ ఖాతాలు , టర్మ్ డిపాజిట్లు , రీకరింగ్ డిపాజిట్లు / పి.పి.ఎఫ్ ఖాతాలు , ఇతర డిపాజిట్ ఖాతాలు.

బి) పించను , చెల్లింపు ఆర్డర్లు , డిమాండు డ్రాఫ్టులు వంటి జమలు , తంతి , బదిలీలు అనగా ఆర్.టి.జి.ఎస్, ఎస్.ఇ.ఎఫ్.టి. మొ|| చెల్లింపు సేవలు.

సి) ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ సేవలు.

డి) డీమాట్ ఖాతాలు, ఈక్విటీ, ప్రభుత్వ బాండులు.

ఇ) భారతీయ కరెన్సీ నోట్ల / నాణెముల మార్పిడి సౌకర్యము

ఎఫ్) చెక్కుల సేకరణ, భద్రత, సంరక్షణ సేవలు, రక్షిత డిపాజిట్, లాకర్ల వసతి.

జి) ఋణాలు, ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ లు మరియు గ్యారంటీలు

హెచ్) విదేశీ మారక సేవలు మరియు ద్రవ్య మార్పిడి

ఐ) మా శాఖలు అధీకృత ప్రతినిధి లేక ఏజెంట్ ద్వారా విక్రయించే పెట్టుబడి పథకాలు, మూడో పక్షం భీమా.

జె) కార్డు పథకాలు, - క్రెడిట్ కార్డులు, డెబిట్ కార్డులు , ఏ.టి.ఎం కార్డులు, స్మార్ట్ కార్డులు మరియు సేవలు (మాచే ఎదగబడ్డ మా అనుబంధ సంస్థలు, కంపనీలు అందించే క్రెడిట్ కార్డులు)



నల్ల రంగుతో ఉన్న ప్రధానమైన మాటలకు అర్థాలు గ్లోజరీ లో తెల్పుటమైనది.

## 2. కీలక నిబద్ధతలు

### 2.1 మీకోసము మా కీలక నిబద్ధతలు

#### 2.1.1 మీతో జరిపే అన్నిలావాదేవీలను సక్రమముగా సరైన విధముగా జరుపుట

ఎ) నగదు/చెక్కుల వసూళ్ల /చెల్లింపులకు మరియు ఇతర బ్యాంకింగ్ అవసరాలకొరకు కౌంటర్ల వద్ద కనీస బ్యాంకింగ్ వసతులను కల్పించుట

బి) మా పథకాల మరియు సేవల ప్రణాళికలు మరియు కార్యకలాపాలలో ఇందు నియమించిన ప్రమాణాలను పాటించుట

సి) మేమందించే పథకాలు మరియు సేవలు న్యాయ సమ్మతమైనవిగా ఉండునట్లు చూచి అవి మీ అవసరాలకు అనుగుణముగా ఉండునట్లు నడచుకొనుట

డి) మేము మీతో నడుపు అన్నిరకాల లావాదేవీలు క్రమశిక్షణతోకూడి పద్ధతి ప్రకారము పారదర్శకమై ఉండుట

ఇ) నమ్మకమైన మరియు సుస్థిరమైన బ్యాంకింగ్ చెల్లింపు విధానము అమలు పరచుట

#### 2.1.2 మా ఆర్థిక పథకాలు మరియు సేవలు మీకు ఉపయోగపడతాయో తెలుపుట

ఎ) హిందీ, ఇంగ్లీషు లేదా స్థానిక భాష ఏదో ఒకదానిలో లేదా ఎక్కువ భాషలలో సమాచారాన్ని తెలుపుట.

బి) మా ప్రకటనలు మరియు ప్రోత్సాహక సమాచారము తప్పుదారి పట్టించేవిగా ఉండకుండా స్పష్టముగా ఉండేలా చూడటము.

సి) మా పథకాలు మరియు సేవల గురించి, వాటికి అనువర్తించే షరతులు/నిబంధనలు, వడ్డీరేట్లు/ఇతర సేవ రుసుముల గురించి ఖచ్చితమైన సమాచారాన్ని అందించుట.

డి) మీకు మేము సమకూర్చిన సదుపాయాలను మీకు తెల్పి , అవి మీరు ఎలా సద్వినియోగపరచుకోవాలో తెలియజేసి, ఒకవేళ ఇందునిమిత్తము మీకేదైనా ఇబ్బందికల్గితే దానిని ఎలా , ఎక్కడ పరిష్కరించుకోవా లనే సమాచారాన్నంతా విపులముగా వివరించుట.

### 2.1.3 మీ ఖాతా లేక సేవను ఉపయోగించుకొనుటలో మీకు సహాయపడుట

ఎ) క్రమం తప్పకుండా సముచితముగా అప్డేట్ చేసిన సమాచారాన్ని మీకు చేరవేయటము

బి) వడ్డీరేట్లు, రుసుముల, నియమ నిబంధనల లేదా షరతులలో వచ్చే మార్పుల గురించి మీకు ఎప్పటికప్పుడు తెలియపరచటము

సి) మీ సమాచారము కొరకు ఈ క్రింది వాటిని అన్ని శాఖలలోనూ అందుబాటులో ఉంచటము

i) మేము అందించే సేవలు

ii) పొదుపుఖాతాలలో (కరంట్ / సేవింగ్స్ బ్యాంక్) ఉంచవలసిన కనీసమొత్తం కనీస బ్యాలెన్స్

కొనసాగించనిఖాతాలకు విధించే రుసుములు.

iii) ఒక వేళ మీకేదైనా ఇబ్బందులు తలెత్తి ఫిర్యాదు చెయ్యాలంటే మీరు సంప్రదించవలసిన అధికారి

పేరు, వివరాలు ఇచ్చుట

iv) ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు శాఖా పరిధిలో పరిష్కారం కానట్లైతే పై స్థాయి లో సంప్రదించటానికి వీలుగా ప్రాంతీయ/

మండల/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారుల పేర్లు, చిరునామాలు మీకు తెల్పుట

v) సంబంధిత శాఖ పరిధిలోని బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్ పేరు మరియు చిరునామాలు తెల్పుట

vi) ఈ సమాచారాన్నంతా ఒక చిన్న పుస్తకరూపాన అందించుట.

డి) మా వెబ్ సైట్ నందు మేము ప్రదర్శించు మా విధి విధానాలు

i) డిపాజిట్లు

ii) చెక్కుల వసూళ్లు

iii) ఫిర్యాదుల - పరిష్కారము

iv) నష్టపరిహారము

v) బకాయిల వసూళ్లు, తనఖా (ఆస్తి) పునఃస్వాధీనము

#### 2.1.4 ఏదైనా తప్పుజరిగితే వెంటనే దయతో సవరించుట

ఎ) మా వలన ఏమైనా తప్పులు జరిగి పొరపాటున మీ ఖాతాకు ఏదైనా అనామతు చార్జీలను వేస్తే, వాటిని సత్వరమే రద్దుచేసి ఇందువల్ల మీకు తలెత్తిన నష్టానికీగాను మా నష్ట పరిహార విధానము ననుసరించి మీకు తగు పరిహారాన్ని కల్పించటము .

బి) మీ ఫిర్యాదును సరైన రీతిలో స్వీకరించి స్పందించటము.

సి) ఫిర్యాదులపై తీసుకొన్న చర్యపై సంతృప్తి కలగనప్పుడు దాన్ని పై అధికారుల ముందుకు ఏవిధముగా తీసుకు వెళ్ళాలో తెలియజేయటము.

డి) సాంకేతిక లోపాలవల్ల సమస్యలు తలెత్తినప్పుడు సముచిత ప్రత్యామ్నాయాలను సూచించటము.

#### 2.1.5 మీ వ్యక్తిగత సమాచారము - గోప్యముగా పరిగణించుట

పేర 5 లో క్రింద సూచించిన అంశాలు మినహా, మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అంతరంగికమైనదిగాను, గోప్యముగాను ఉంచుట జరుగుతుంది.

#### 2.1.6 నియమావళిక ప్రచారము

ఎ) ఖాతా తెరచు సమయాన లేదా అభ్యర్థన మేరకు ఖాతాదారులకు నియమావళి ప్రతిని అందించుట

బి) నియమావళి ప్రతులను ప్రతి బ్రాంచ్ / వెబ్ సైట్ లందు అందుబాటులో ఉంచుట

సి) మా ఉద్యోగులకు ఈ నియమావళి పై పూర్తి అవగాహన కల్పించి/ శిక్షణ ఇచ్చి తద్వారా నియమావళి లోని నియమ నిబంధనలను చక్కగా అమలు చేయుట.

డి) ఈ కోడ్ (నియమావళి) మరియు అందులోని అంశాలను ఖాతాదారులకు ఎరక పరచుటకు తగిన చర్య తీసుకొనుట

#### 2.1.7 ఆచరణలో నిస్పృక్షపాత ధోరణిని అవలంబించుట

మేము వయస్సు, తెగ, లింగ, వైవాహిక, మత, అంగ వైకల్య హోదాల ఆధారముగా వివక్షతను పాటించము.

### 3. సమాచారము - పారదర్శకత

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

ఎ) మా శాఖలలోని ప్రకటనల ద్వారా

బి) హెల్ప్ లైన్లకు లేదా మా శాఖలకు ఫోన్ చేయుట ద్వారా

సి) మా వెబ్సైట్లలో చూచుట ద్వారా

డి) సంబంధిత ఉద్యోగులను/సహాయ సిబ్బందిని అడుగుట ద్వారా

ఇ) టారిఫ్ షెడ్యూలును మా శాఖలలో/మా వెబ్ సైట్ నందు చూచుట ద్వారా

#### 3.1 సాధారణ సమాచారము

ఎ) మేము అందించే వివిధ పథకాలను, సేవల సమాచారాన్ని మీకు తెలిపి అందులో మీ అవసరాలకు సరిపడే వాటిని గురించి వివరిస్తాము.

బి) మా అన్నీ శాఖలలోనూ బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంకు ఖాతాలు తెరచుటకు కావలసిన డాక్యుమెంట్ల వివరాలను రెండు/మూడు భాషలలో వ్రాసి ఉంచటము జరుగుతుంది. అంతేకాక 'చిన్న ఖాతాలు' తెరచుటకు గాను సడలించిన వివరాలను కూడా తెలియజేస్తాము.

సి) మీకు ఆసక్తి ఉన్న పథకాల/సేవల పూర్తి సమాచారాన్ని ప్రధాన వివరాలను తెలియజేస్తాము. వడ్డీరేట్లు, రుసుము మరియు చార్జీల వివరాలను తెల్పుతాము.

డి) వివిధ మాధ్యమికాల ద్వారా మా వివిధ పథకాలు/సేవలు ఎలా లభ్యమౌతాయో వాటిని ఏవిధముగా వినియోగించుకోవచ్చో తెల్పుతాము. ఉదా|| ఏ.టి.ఎం. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్, టెలి ఫోన్ మరియు శాఖలద్వారా.

ఇ) న్యాయపరముగా చట్టపరముగా అంతర్గత విధానాలకు లోబడి మీ గుర్తింపు, చిరునామాల ధృవీకరణ కొరకు మాకు ఏయే సమాచారము కావాలో మీకు వివరిస్తాము.

ఎఫ్) మీ హక్కులు మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని, ప్రధానముగా డిపాజిట్లకు, సేఫ్ కస్టడీ వస్తువులకు మరియు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ ఖాతాలకు వర్తింపజేసిన నామినేషన్ సౌకర్యముగురించి వివరిస్తాము.

### 3.2 'డు నాట్ కాల్' సేవ

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

### 3.3 వడ్డీ రేట్లు

మేము దిగువ వాటిమీద మీకు సమాచారాన్ని ఇస్తాము.

ఎ) మీ డిపాజిట్ మరియు ఋణాలకు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు.

బి) (Fixed rate of interest) నిర్ణీత వడ్డీ రేట్లతో ఉన్న ఋణాల వివరాలు, వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్ వివరాలు ఏమైనా ఋణ ఒప్పందము ఉన్న సందర్భములో దాని అమలు తేది విషయాలు.

సి) వడ్డీ ఫ్లోటింగ్ రేటు తో ఉన్న ఋణాలు ఐతే మీ (floating rte of interest) ఫ్లోటింగ్ రేటుకు రిఫరెన్స్ రేటుతో అనుసంధించబడిన వివరాలు దానివలన పెరిగిన/తగ్గిన వడ్డీరేటు వివరాలు ప్రస్తుతానికి చెల్లించవలసిన వడ్డీ వివరాలు మొ|| విషయాలు.

డి) ఒకవేళ మీరు మీ 'లోను' ఖాతాకు నిర్ణీత వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుకు, లేదా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు నుండి నిర్ణీత వడ్డీరేటుకు మార్పుకొనదలిస్తే, అందుకు చేయవలసిన పనులు అందుకు వర్తించే ఛార్జీల వివరాలు.

ఇ) మీ డిపాజిట్లపై మేము చెల్లించే వడ్డీ లేదా మీ ఋణాలపై వర్తించే ఛార్జీల నిర్ణీత కాలపరిమితిని ప్రకటించుట.

ఎఫ్) మీ డిపాజిట్లపై/ ఋణాలపై విధించే వడ్డీ లెక్కింపు పద్ధతులు తెలియచేయుట

#### 3.3.1 వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు

ఋణాలమీద వడ్డీ / రిఫరెన్స్ రేట్లలో మార్పులు మరియు రిఫరెన్స్ రేటుతో ఫ్లోటింగ్ రేటు ఎలా అనుసంధించబడినదో అన్న విషయాన్ని, నిర్ణయము తీసుకొన్న 15 రోజుల లోపు ఈ క్రింది సాధనముల ద్వారా తెలుపుతాము.

- i) ఉత్తరాలు
- ii) ఈ-మైల్
- iii) ఎస్.ఎం.ఎస్

### 3.4 సుంకము - షెడ్యూల్

#### 3.4.1 ఫీజులు/ఛార్జీలు

ఎ) మేము విధించు ఫీజులు / ఛార్జీలను మా బ్యాంక్ బోర్డ్ లేదా బోర్డ్ చే అనుమతించబడిన బాధ్యతగల అధికారి చేత నిర్ణయించుట జరుగుతుంది. ఇవి సముచితముగా ఉండి ఏవిధమైన తారతమ్యత లేకుండా ఒకే రకానికి చెందిన ఖాతా దారులందరికీ ఒకేలా వర్తిస్తాయి.

బి) మా సుంకముల వివరాలు, వెబ్ సైట్ నందు మరియు ప్రతిశాఖలోను పొందుపరుస్తాము. ప్రతిశాఖలోను సుంకపు పట్టి వివరాలు ఉన్నాయని నోటీస్ బోర్డ్ ద్వారా గమనించవచ్చు.

సి) మీరు ఎంచుకున్న పథకముల, సేవల, సుంకపు/ఛార్జీల వివరాలను మీకు వివరించగలము.

డి) ఒకవేళ మీరు ఎంచుకున్న పథకాల/సేవల నియమ నిబంధనలు ఉల్లంఘించినచో మేము వేయబోవు పెనాలిటీ గురించి కూడా సమాచారము అందిస్తాము.

#### 3.4.2 ఫీజులు/ ఛార్జీల మార్పులు

ఒకవేళ మేము రుసుములు మరియు ఛార్జీలలో మార్పు తెచ్చి ఏవైనా పెంచినా లేక క్రొత్తరకపు ఛార్జీలు ప్రవేశపెట్టినా దాని వివరాలను ఖాతా స్టేట్మెంట్ / ఈ-మైల్/ఎస్.ఎం.ఎస్/శాఖలోని నోటీస్ బోర్డు ల ద్వారా మార్పు సంభవించుటకు ఒక నెల రోజుల ముందే తెలుపుట జరుగుతుంది. ఈ సమాచారాన్ని మా వెబ్ సైట్ నందు కూడా పొందుపరుస్తాము.

### 3.5 నియమ - నిబంధనలు

ఎ) మీరు ఎంచుకొనుటకు అడిగిన పథకాల/సేవలకు సంబంధించిన షరతులను నియమ నిబంధనలను తెలియపరుస్తాము.

బి) నియమ నిబంధనలు సక్రమముగా ఉంటాయి. హక్కులకు, బాధ్యతలకు సంబంధించిన ఖచ్చిత సమాచారము స్పష్టమైన భాషలో తెలియపరుస్తాము.

### 3.5.1 నియమ నిబంధనల మార్పులు

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

i) ఉత్తరాలు

ii) ఖాతా స్టేట్మెంట్లు

iii) ఎస్.ఎం.ఎస్ లు

iv) ఈమైమల్

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

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

సి) ఒకవేళ మేము ఏదైనా మార్పులు చేసి , వాటిని మీకు నోటీస్ బోర్డు ద్వారా తెలియ చేయకుండా అమలుపరిస్తే దానిని 30 రోజులలోపు ధృవీకరిస్తాము. ఒకవేళ అలాంటి మార్పు వల్ల మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లితే నోటీసు వెలువడిన 60 రోజులలో మీరు ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా అర్హతకలిగిన మరొక ఖాతాకు దాన్ని మళ్లించవచ్చు. ఇందుకు మీరు ఏ విధమైన రుసుముగాని ఛార్జీలుకాని చెల్లించాల్సిన పనిలేదు.

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

## 4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

ఎ) మేము తయారుచేసే ప్రకటనలు మరియు వ్యాపారాభివృద్ధికి సంబంధించి చేసే ఏ సమాచారమూ మిమ్ములను తప్పుదోవ పట్టిచకుండా న్యాయాత్మకముగా ఉంటాయని మనవి చేస్తున్నాము.

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

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

డి) మీరు ఎంచుకొన్న పథకాల వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు ఈ-మైల్/ఎస్.ఎం.ఎస్/టిలిఫోన్ల ద్వారా తెలియపరుస్తాము. ఒకవేళ ఇతర పథకాల / సేవల/ మరింత అయాచిత సమాచారాన్ని తెలుసుకోవాలంటే మీరు మావద్ద డునాట్ కాల్ రిజిస్టరునందు (do not call register) మీ పేరును నమోదు చేసుకొనకుండా ఉండాలి.

ఇ) మేము మా ప్రత్యక్ష అమ్మకపు ప్రతినిధి సంస్థల కొరకు ప్రత్యేక ప్రవర్తన-నియమావళి రూపొందించాము. వినియోగదారులకు మా పథకాలను /సేవలను మార్కెటింగ్ చేయుట మేము మా ప్రతినిధి సంస్థల సేవలను వినియోగించుకొంటాము. అట్టి సంస్థలు ప్రత్యక్షముగా కానీ ఫోను ద్వారా కానీ మిమ్ములను సంప్రదిస్తే మీరు వారి గుర్తింపును ధృవీకరించుకోవాలి. మా పథకాలను అమ్ముటకొరకు ఏర్పడే ఈ మూడవ పక్ష ప్రతినిధులు లేక ఏజెంట్లు ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడే పనిచేస్తారని మనవి.

ఎఫ్) మా ప్రతినిధి /కొరియర్ లేదా ప్రత్యక్ష అమ్మకపు ఏజన్సీలు మీతో అమర్యాదగా ప్రవర్తించినా లేదా నియమావళిని ఉల్లంఘించినా సదరు ఫిర్యాదును పరిశీలించి సముచిత చర్యలు తీసుకొని మీకు జరిగిన నష్టానికి బ్యాంకు నష్టపరిహార పాలీసీ ప్రకారము తగు పరిహారము చెల్లిస్తాము.

జి) అలాంటి మా మూడవ పక్షపు /ప్రతినిధులు/ప్రతినిధి సంస్థలు మీకేదైనా పథకము ను/సేవను విక్రయిస్తే సదరు అమ్మకమువలన వారు పొందే రుసుము లేక కమీషన్ గురించి ఖచ్చితముగా తెలుపుతారని మనవి.

## 5. గోప్యత మరియు రహస్యము

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



బి) ఈ క్రింది మినహాయించిన సందర్భములలో తప్ప మేము మీ ద్వారా లేక ఇతరత్రా పొందిన మీ ఖాతా డాటా మరియు వివరాలను ఏ వ్యక్తికీగాని/ఇతర కంపెనీలకుగాని /సముదాయ సంస్థలకు గాని తెలుపము.

i) ఒక వేళ చట్టపరముగా బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషనుకు అవసరమైనపుడు

ii) ప్రజలకు సమాచారము తెలుపవలసిన బాధ్యత తలెత్తినపుడు

iii) మా ఆసక్తుల మేరకు సమాచారాన్ని తెలుపవలసివస్తే తప్ప. (ఉ. మోసాన్ని నిరోధించేందుకు) . అయితే దీన్ని మేము ఆసరాగా తీసుకుని మీ ఖాతా సమాచారాన్నిగాని మీ పేరు చిరునామాలను ఇతర వ్యక్తులకుగాని లేదా మా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలకు గాని మార్కెటింగ్ నిమిత్తము ఇవ్వటము జరుగదు.

iv) ఒకవేళ మీరు మీ సమాచారాన్ని ఇవ్వమని ధృవీకరిస్తే తప్ప

v) మీ వ్రాతపూర్వకమైన అభ్యర్థన మేరకు మేము మీపై బ్యాంకర్ రిఫరెన్స్ ఇవ్వవలసి వస్తే తప్ప

సి.) ప్రత్యేకించి మీరు అధికారికముగా అనుమతిస్తే తప్ప మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మాకుగాని మరియు ఇతరులకు గాని సంబంధించిన మార్కెటింగ్ వ్యవహారాల కొరకు మేము ఉపయోగించము.

### 5.1 పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలు ( సి.ఐ.సి.)

ఎప్పుడైనా మీరు ఋణ సౌకర్యముకొరకు ధరఖాస్తు పెట్టుకొంటే

ఏ ) సదరు పరపతి నిర్దేశిత సంస్థల పాత్రలను /పనితనాన్ని మీకు తెలియజేస్తాము. మరియు ఆ సంస్థలు ఇచ్చిన సమాచారము/వివరాలు మీ పరపతి అవసరాలకు /సామర్థ్యానికి సరిపోతాయో లేదో చూస్తాము.

బి) మేము పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలనుండి పొందిన పరపతి సమాచారాన్ని మీరు సంబంధిత ఛార్జి/రుసుము చెల్లించి దానిని మా నుండి పొందుటకు అభ్యర్థించవచ్చు.

సి) మానుండి మీరు తీసుకొన్న బాకీల గురించి పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేస్తాము.

డి) పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు మీ వ్యక్తిగత/ప్రమాణ పూర్వక బాకీల గురించి ఎప్పుడు తెలియపరుస్తామంటే :

i) మీరు మీ బాకీ చెల్లింపులో వెనుకపడి ఉన్నపుడు

ii) మీ ప్రమాణపూర్వక/పరపతి లావాదేవీలు వివాదాస్పదమైనపుడు

ఇ) మీరు తీసుకొన్న ఋణము అసక్రమమై తదుపరి సక్రమముకాబడి గాడిలో పడినట్లైతే ఆ సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు తదుపరి నివేదికలో పొందుపరుస్తాము.

ఎఫ్) మీ అభ్యర్థన మేరకు మేము మీ పరపతి/అప్పు వివరాలను పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు పంపించిన వివరాలను మీకు తెల్పుతాము.

## 6. బాకీల వసూళ్ళు

ఎ) మేము మీకు అప్పులు ఇచ్చినపుడు వాటి చెల్లింపు విధానము , చెల్లింపు వ్యవధి తెలుపబడుతుంది. ఉదా || విలువ, కాలము మరియు చెల్లింపు క్రమము. ఒకవేళ మీరు పై చెల్లింపు నిబంధనలు పాటించనియడల "లాస్ ఆఫ్ ది లాండ్" (laws of the land ) పరిమితికి లోబడి మీ పై బకాయి వసూలు కొరకు చర్య తీసుకొంటాము.

బి) బకాయిల వసూలు కొరకు మా బోర్డు అనుమతించిన నిబంధనలు /సెక్యూరిటీ రేపోజిషన్ (ఆస్తి పునః స్వాధీనము) మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకము వర్తించును.

సి) ఋణ వసూలుకొరకు మా ప్రతినిధిని నియమించే ముందు అన్ని విధాలా నియమ నిబంధనలను పాటించి రిజిస్టర్ /లైసెన్స్ ను మంజూరుచేస్తాము.

డి) మా వసూలు ప్రతినిధులు చక్కటి అనుభవము కలిగి బాధ్యతతో సున్నితముగా మీతో వ్యవహరిస్తారు. వారు అవసరానికి మించి ఎక్కువగా మీతో వ్యవహరించరు.

ఇ) మా బాకీ వసూలు ప్రక్రియ మర్యాదతోనూ ముందుచూపుతోనూ ఉంటుంది. మాకు మా ఖాతాదారుల నమ్మకము, వారితో సత్సంబంధము చాలా ముఖ్యము.

ఎఫ్) మేము మీరు చెల్లించవలసిన బాకీ వివరాలను పొందుపరుస్తాము. ముందస్తు నోటీసు జారీ చేస్తాము .

జి) మా తప్పిదనము వల్ల మీరు బాధకు గురికాకుండా ఉండటానికి , అక్రమ ఋణ ఖాతాల జాబితాను మా వసూలు సంస్థకు అప్పగించే ముందు , జాబితాలో మీ పేరు ఉండటము సమంజసమైనదేనని క్షుణ్ణంగా మరొకమారు పరిశీలించి నిర్ధారిస్తాము.

హెచ్) మేము బకాయి/ఋణ వసూలు కొరకు చేపట్టే చర్యలను మీకు ముందుగా తెలుపుతాము. మీకై

నియమించబడిన మా ప్రతినిధి వసూలు సంస్థ పేరు / చిరునామా /ప్రతినిధి పేరు/ ఫోను నంబరు మొ|| వివరాలను మీకు తెల్పుతాము.

ఐ) మేము, ఋణ వసూలు ప్రతినిధి సంస్థల/ కంపెనీల వివరాలను మా వెబ్ సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము.

ఐ) మీ అభ్యర్థన మేరకు సదరు వసూలు ప్రతినిధి /సంస్థల వివరాలను మా అన్నీ శాఖలనుండి కూడా పొందవచ్చు.

కె) మా అధికారులు లేదా మా ప్రతినిధులు (అతడు/ఆమె) మీ వద్దకు ఋణ వసూలు/ఆస్తి పునఃస్వాధీనము కొరకు వచ్చినపుడు మీ అభ్యర్థన మేరకు వారు వారి గుర్తింపు కార్డును మీకు చూపించగలరు మరియు మాచే జారీ అయిన ధృవీకరణను ఇతర ఆధారాలను కూడా చూపించగలరు.

ఎల్) ఋణ వసూలు/ఆస్తి పునఃస్వాధీనము కొరకు నియమించబడిన మా ఉద్యోగుల /మరియు ప్రతినిధుల ఆస్తి జప్తుకు పొందుపరచిన ప్రవర్తన నియమావళి:

i) మీరు నిర్దేశించిన ప్రదేశములో మిమ్ములను కలుసుకొనుట , ఒకవేళ మీరు అచ్చట లేనిచో మీ ఇంటివద్ద కలుసుకొనుట, అచ్చటకూడా లేనిచో మీ వృత్తి/ఉద్యోగప్రదేశములో కలుసుకొనుట

ii) గుర్తింపు మరియు ధృవీకరణ మీకు చూపించుట

iii) మీ రహస్యతను గౌరవించుట

iv) మీతో సంప్రదింపులు మనోరంజకముగా జరుపుట

v) మీ వృత్తిపరమైన ఇబ్బందులవల్ల ప్రత్యేక సమయాన్ని కోరితే తప్ప మామూలుగా మా ప్రతినిధులు మిమ్ములను కలుసుకొనుటకు ఉ 7 గం నుండి రా 7 గం లోపు వచ్చుదురు.

vi) సాధ్యమైన వరకు మీ అభ్యర్థన మేరకు నిషిద్ధ ప్రదేశాలు/నిషిద్ధ సమయాలు ఏమైనా ఉంటే అక్కడకు /అప్పుడు మా ప్రతినిధులు బాకీ వసూలు నిమిత్తము రారు.

vii) మిమ్ములను కలుసుకొన్న సమయము , కలుసుకొన్న పర్యాయాల సంఖ్య మరియు మీతో మాట్లాడిన విషయాలు మొత్తము రికార్డు కాబడుతుంది.

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

ix) బాకీ వసూలు కొరకు మిమ్ములను కలుసుకొన్నపుడు వినయ విధేయతలను మర్యాదను పాటిస్తారు. మా అధికారులు/ప్రతినిధులు మీ వద్దకు బాకీ వసూలు నిమిత్తము వచ్చినపుడు వారు మీకు పరువు పోయే ఏ

పనీ చేయరు. మిమ్ములను ఏవిధముగాను బాధించరు. మీ పై నోరుపారేసుకోవటము/చేయిచేసుకోవటము జరుగదు. మిమ్ములను అనామతు ఫోన్ కాల్స్ ద్వారా బాధించటము, మీ స్నేహితులకు/బంధువులకు మీ పై దుష్-ప్రచారము చేయటము జరుగదు. మిమ్ములను అనామతు ఫోన్ కాల్సులతో ఇబ్బందిపెట్టటము జరుగదు. అయినప్పటికీ మీరు మారిన మీ ఫోను నంబరు / చిరునామా ఇతర వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు మాకు తెల్పుతూ ఉండాలి. ఒకవేళ మీరిచ్చిన చిరునామా/ఫోన్ నంబరు మీ ఉనికి లభ్యమూకాని ఎడల బ్యాంకు మీ స్నేహితులను /బంధువులను మీకొరకై సంప్రదించుట జరుగుతుంది.

x) మీరు కుటుంబ పండుగలు , పెళ్లిళ్లు మరియు ఇతర శుభా -శుభ కార్యక్రమాలలో నిమగ్నమై ఉన్నప్పుడు మిమ్ములను కలసుకొని /ఫోను చేసి వేధించుట జరుగదు.

xi) మీ వద్దనుండి మా ప్రతినిధి నడవడికపై ఏదైనా ఫిర్యాదు వస్తే మేము తక్షణమే స్పందించి విచారిస్తాము.

## 6.1 బాకీ వసూలు/ తనఖా పునఃస్వాధీన విధానము

మేము బకాయి వసూలు కొరకు చట్టబద్ధమైన హామీ/తనఖా(ఆస్తి) పునఃస్వాధీన విధానాన్ని పాటిస్తాము. మా విధివిధానాలను వెబ్ సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము. మరియు కాపీలను మా అన్నీ శాఖలలోనూ అందుబాటులో ఉంచుతాము.

## 7. ఫిర్యాదులు; ఇబ్బందులు మరియు పునఃచరణము

### 7.1 అంతర్గత విధానాలు

ఎ) ఒకవేళ మీరు ఫిర్యాదు చేయదలిస్తే అది ఎలా చేయాలో మేము చెబుతాము.

i) ఎలా చెయ్యాలి

ii) ఫిర్యాదు ఎక్కడ చేయాలి

iii) ఫిర్యాదు ఎవరికి చేయాలి

iv) మీ ఫిర్యాదుకు స్పందన/జవాబు ఎప్పుడు వస్తుంది

v) ఉపశమనము కొరకు ఎవరిని కలవాలి

vi) మా స్పందన/జవాబు వల్ల తృప్తి పడకపోతే మీరు ఏం చేయాలి

బి) మీరు అడిగే ప్రశ్నలకు మా ఉద్యోగులు సమాధానము ఇచ్చి మీకు సహాయపడగలరు.

సి) మీ ఫిర్యాదుల విషయములో ఎలా వ్యవహరించాలి త్వరితగతినీ సాఫిగా ఎలా పరిష్కరించాలి అన్నది మీకు చెబుతాము.

డి) మీ సమస్యను పరిష్కరించుకొనుటకు శాఖలోని ఫలానా అధికారిని కలవాలని మీకు సూచిస్తాము. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదునకు శాఖా పరిధిలో పరిష్కారము లభించని ఎడల మీరు మా ప్రాంతీయ/మండల /పిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారిని కలువవచ్చు. వారి చిరునామాలు శాఖలలో లభిస్తాయి.

ఇ) ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు లిఖిత పూర్వకముగా ఉంటే మీకు తగిన రశీదు/ప్రతిస్పందన ఒక వారమురోజులలోపుగా పంపిస్తాము. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా హెల్ప్ డెస్క్ కు తెలిపినట్లైతే ఆ ఫిర్యాదుకు నిర్దేశిక సంఖ్యను కేటాయించి సముచిత కాలవ్యవధిలో కేసు ప్రగతిని గురించిన సమాచారాన్ని అందిస్తాము.

ఎఫ్) మీ సమస్యను పరిశీలించిన తరువాత మా తుది ప్రతిస్పందనను మీకు వివరిస్తూ ఇంకా ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే అది ఎందుకో మీకు 30 రోజులలో తెల్పుతాము. మరియు మీరు సంతృప్తి చెందని యడల ఆ తరువాత ఏమిచేయాలోకూడా వివరిస్తాము.

జి) ఒకవేళ మీరు ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజులవరకు మీకు మానుండి ఏవిధమైన తృప్తికరమైన సమాధానము రాకపోతే మీరు ఇతర ప్రక్రియలను గురించి ఆలోచించవచ్చు. బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్ స్కీమ్ క్రింద భారత రిజర్వ్ బ్యాంకు వారిచే నియమింపబడిన ఓంబుడ్స్ మాన్ ను సంప్రదించవచ్చు. శాఖా పరిధిలోని బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్ వారి చిరునామాను ప్రతిశాఖలోనూ పొందవచ్చు.

## 7.2 బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్ స్కీమ్

మేము మా వెబ్ సైట్ నందు బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్ స్కీమ్ గురించి పొందుపరుస్తాము. కొద్దిపాటి రుసుముతో మీకు కావాలంటే ఒక కాపీని కూడా ఇస్తాము. ఏ బ్రాంచి ఏ ఓంబుడ్స్ మాన్ పరిధిక్రిందికి వస్తుందో అన్నదానిని అన్నిబ్రాంచిల నోటీస్ బోర్డుల్లో తెల్పుతాము. ఓంబుడ్స్ మాన్ చిరునామా ఫోను నంబర్లు మొ || వివరా లను వివరిస్తాము.

## 7.3 ఖాతాదారుల సమావేశములు

క్రమము తప్పకుండా అప్పుడప్పుడు ఖాతాదారుల సమావేశము నిర్వహించి వారిచే చక్కటి సలహాలను/ఆలోచనలను ఇచ్చి పుచ్చుకొనుటకు కట్టుబడిఉన్నాము.

#### 7.4 శాఖాపరిధి ఖాతాదారుల సేవా కమిటీ సమావేశాలు

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

### 8. పథకాలు మరియు సేవలు

#### 8.1 డిపాజిట్ ఖాతాలు

ఏ) మీరు వివిధ రకాల ఖాతాలను మా వద్ద తెరవవచ్చు. సేవింగ్స్ బ్యాంక్ , టరమ్ డిపాజిట్ , కరెంట్ ఖాతా మొదలగునవి. పైఖాతాలను మీరు ఇలా కలిగి ఉండవచ్చు.

- i) ఒకవ్యక్తి పరమైనది
- ii) సంయుక్తము
- iii) సంయుక్తము (ఇద్దరు లేక జీవించిఉన్నవారు)
- iv) సంయుక్తము (మొదటివారు లేక జీవించిఉన్నవారు)
- v) సంయుక్తము (తర్వాతివారు లేక జీవించిఉన్నవారు)

లేదా

- vi) ఇంకే ఇతర రీతిలోనైనా

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

సి) అనుమతించబడలేని ఖాతాలకు అవసరమైనచోట నామినేషన్ సౌకర్యము లభిస్తుంది. ఖాతా తెరిచే దరఖాస్తునందు నామినేషన్ కొరకు మరియు నామిని పేరును పాస్ బుక్ నందు/ఎకౌంట్ స్టేట్మెంట్ నందు/ఎఫ్.డి.ఆర్ నందు పొందుపరచుటకు అవకాశము కలదు . రాబోయే ఖాతాల పర్యవసనాలు / వివరాలు నామినేషన్ సౌకర్యము మొ||. అన్నీ అంశాలను మీకు ఖాతా తెరిచే సమయాన తెలుపగలము.

డి) మీ నామినేషన్ కు సరియగు రశీదు ఇచ్చి, నామినేషన్ వివరాలు పాస్ బుక్ / అకౌంట్ స్టేట్మెంట్/ఎఫ్.డి.ఆర్ లందు పొందుపరుస్తాము. మీ అభ్యర్థన మేరకు నామిని పేరును కూడా అనుమతించిన చోట వ్రాయటము జరుగుతుంది.

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

#### 8.1.1 ఖాతా తెరచుట మరియు డిపాజిట్ ఖాతాల లావాదేవీలు

మీరు ఏ డిపాజిట్ ఖాతానైనా ప్రారంభించేముందు మేము

ఎ) 'ఖాతాదారుని తెలుసుకొనుట' కె.వై.సి. (Know your customer) ప్రక్రియ వివరాలను చక్కగా వివరిస్తాము .

బి) ఇందు కొరకు మాకు కావలసిన సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లు లేక సాక్ష్య పత్రాలను అడిగి తీసుకొంటాము

సి)కె. వై.సి. /అక్రమార్జన నిరోధము లేదా ఇతర శాసనపరమైన అవసరాల నిమిత్తం కావాల్సిన సమాచారము మాత్రమే కోరుతాము. ఒకవేళ అదనపు సమాచారము అవసరమైతే దానిని విధిగా కోరుతాము. దానికి సంబంధించిన లక్ష్యాన్ని వివరిస్తాము. న్యాయ స్థానాలు/ బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేటర్ లకు తప్ప మీ వివరాలను / సమాచారమును గోప్యముగా ఉంచుతాము.

డి) ఖాతా తెరచుటకు కావలసిన అన్ని ఫారంలను ఇతర వివరాలను మీకందిస్తాము. కావలసిన ప్రధాన సమాచారాన్ని తెలుపుతాము. మీరు ఇవ్వవలసిన ఇతర పత్రాలు మొ|| వివరిస్తాము. మీరందించిన పత్రాలు కె.వై.సి. ధృవీకరణకు అనుగుణముగా ఉన్నాయో లేవో అని సరిచూసుకుంటాము.

ఇ ) కె.వై.సి. కి అనుగుణమైన పత్రాలను అవసరమైనపుడల్లా మీరు అందిస్తూ సహకరించాలి.

ఎఫ్) మీకేమైనా సందేహాలున్న యడల వాటిని నివృత్తిపరచి మీకు కావలసిన ఖాతాను తెరవగలము.

జి) మీ డిపాజిట్ ఖాతా తెరచుటకు సంబంధించిన అతిముఖ్యమైన నియమ-నిబంధనలను ఇతర ప్రక్రియను వివరిస్తాము.

హెచ్) ఖాతా తెరుస్తున్నప్పుడు భీమాకు సంబంధించిన వివరాలను, భీమా పథకాలు వాటి కాల పరిమితి, షరతులు/ పరిమితులకు లోబడి నష్ట పరిహారాన్ని డిపాజిట్ ఇన్సూరెన్స్ అండ్ క్రెడిట్ గ్యారంటీ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా సంస్థ ఏవిధముగా అందిస్తుందో వివరిస్తాము.

### 8.1.2 ఖాతా మార్పిడి

ఎ) ఒకవేళ మీరు ఎంచుకొన్న సేవింగ్స్/కరెంట్ ఖాతాల వలన మీరు సంతోషించకుండా ఉంటే ఖాతా తెరచిన 14 రోజులకు లోబడి మీరు చేసిన మొదటి జమ పైకాన్ని మరొక ఖాతాకు మళ్లించవచ్చు. అలా కాకుండా మీడబ్బు మీకు వాపసు కావాలంటే దానిని మరియు ఆ కాలానికి వచ్చిన వడ్డీని జోడించి మీకు తిరిగి వాపసు ఇవ్వబడుతుంది. దీనికొరకు ఏవిధమైన నోటీస్ సమయము కానీ లేదా అదనపు ఛార్జీలు ఉండవు.

బి) ఒకవేళ మీ కరెంట్ /సేవింగ్స్ ఖాతాలను మూసివేయదలిస్తే మీ ఆదేశానుసారము, అన్ని లాంచనాలను పూర్తిచేసిన ద్రువపత్రాలను మీనుండి తీసుకొనిన మూడు రోజులకల్లా (three working days) మూసివేస్తాము.

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

### 8.1.3 సేవింగ్స్/కరెంట్ ఖాతాలు

మీరు మదుపు ఖాతాను ప్రారంభించేముందు మేము

ఎ) మీరు జరుపుకొనే లావాదేవీల సంఖ్య, నగదు విత్ డ్రా లు, మొ|| మరియు అనుమతించిన సమయములోపల ఉచితముగా అనుమతించబడేవి లేదా ఒకవేళ ఛార్జీలు వర్తిస్తే వాటి వివరాలు తెలియచేస్తాము.

బి) పరిమిత కాలవ్యవధిలో వివిధ ఛార్జీల సమాచారము, పరిమితి దాటిన తరువాత వర్తించే ఛార్జీల వివరాలు తెలియజేస్తాము. టారిఫ్ పట్టికలో ఛార్జీల వివరాలు ఉంటాయి.



సి) సేవింగ్స్ ఖాతాలో చెల్లించే వడ్డీరేటును దాన్ని ఎంతకాలానికి ఎలా లెక్క కడతారో వివరిస్తాము.

### 8.1.3.1 కనీస బ్యాలెన్స్

ఏ ) సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాలో ఉండవలసిన కనీస మొత్తాన్ని (minimum balance) గురించి మా శాఖల ద్వారా తెలుపుతాము.

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

- i) ఉండవలసిన కనీస బ్యాలెన్స్ లావాదేవీలకు సంబంధించిన ఇతర నియమ నిబంధనలు వివరాలు.
- ii) ఒకవేళ కనీస బ్యాలెన్స్ నియమాన్ని ఉల్లంఘించినట్లైతే పెనాల్టీ ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి. ఈ పెనాల్టీ ఛార్జీల వివరాలు టారిఫ్ పట్టికయందు ఉంటాయి.
- iii) కనీస బ్యాలెన్స్ లో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే వాటి గురించి 30 రోజులకు ముందుగా తెలియ చేస్తాము. ఈ నోటీసు కాలములో మేము నిర్ణయించిన అధిక కనీస బ్యాలెన్స్ కొనసాగించనందుకు మీ నుండి ఏవిధమైన అదనపు రుసుమును వసూలు చేయము.

### 8.1.3.2 ఛార్జీలు

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

### 8.1.3.3 పాస్ బుక్/ స్టేట్మెంట్స్

ఏ) ఒకవేళ మీకు పాస్ బుక్ లేని యడల మీ ఖాతా లావాదేవీలను సరి చూచుకొనుటకు ప్రతినెలా స్టేట్మెంట్లు/ ఈమైల్ - (మీ అనుమతితో) పంపడము జరుగుతుంది.

బి) అంతేకాక మరిన్ని మార్లు మీ ఖాతా స్టేట్మెంట్ కావాలనుకొంటే అదనపు రుసుముతో పొందవచ్చు. రుసుము వివరాలు టారిఫ్ పబ్లికలో కలవు.

సి) పాస్ బుక్ నందు మరియు ఖాతా స్టేట్మెంట్ నందు ఎం.ఐ.సి.ఆర్./ఐ.ఎఫ్.ఎస్ కోడ్ నంబర్లు ఉంటాయి.

డి) ఖాతాదారు సంరక్షక సంఖ్య, సంప్రదించవలసిన వారి ఫోను నెంబరు మొ|| వివరాలు పాస్ బుక్ నందు మరియు అక్సాంట్ స్టేట్మెంట్ నందు పొందు పరుస్తాము.

ఇ) మీ పాస్ బుక్/అక్సాంట్ స్టేట్మెంట్ నందలి చిట్టాలు/పద్దులు సంక్షిప్తముగా విషయ జనితముగా తేటతెల్లముగా ఉంటాయని మనవి చేస్తున్నాము.

#### 8.1.3.4 డిపాజిట్ ఖాతాలకు విశేషత కల్పించుట

ఒకవేళ మీ ఖాతా బెన్నెఫిటరీ నిబంధనలకు సరిపడి ఉంటే మీ ఖాతాను ఉన్నత స్థాయి ఖాతాగా పరిగణిస్తాము. దీనికి మీ అనుమతిని వ్రాత పూర్వకముగా లేదా అనుమతించిన ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతి ద్వారా తెలియజేయాలి.

#### 8.1.4 మైనర్ ఖాతాలు

ఎ) మైనర్ డిపాజిట్ ఖాతాలను ఎలా తెరవాలి మరియు ఎలా వాటి లావాదేవీలను చేయాలి అన్నవిషయాన్ని మేము మీకు మీ అభ్యర్థన మేరకు తెల్పుతాము.

బి) మైనరు మేజరు కాగానే ఆరోజు మేము మీకు తెలియపరుస్తాము.

#### 8.1.5 వాడుకలో లేని/నిద్రాణమైన ఖాతాలు

మేము :

ఎ) మీరు ఖాతా తెరచు సమయములో ఏ పరిస్థితిలో మీ ఖాతా నిద్రాణ/నిరుపయోగము బెతుందో చెబుతాము.

ఒకవేళ మీ ఖాతా నిద్రాణ వ్యవస్థకు/నిరుపయోగానికి చేరుకోబోతున్నదని తెలిస్తే , ఆ విషయాన్ని మీకు మూడు నెలలముందే తెల్పి, దాని పరిణామాలను వివరిస్తాము.

బి) మీ ఖాతా నిద్రాణము/నిరుపయోగము కాగానే మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్/ఈ-మైల్ ద్వారా కూడా తెలుపుతాము.

సి) మీ సంయుక్త ఖాతాదారునకు కూడా ఖాతా నిద్రాణము /నిరుపయోగానికిచేరే ముందు తెలియజేస్తాము.

డి) మీ నిద్రాణ ఖాతాను తిరిగి ఉపయోగములోనికి తేవాలంటే అనుసరించవలసిన ప్రక్రియను తెలియజేస్తాము.

ఇ) మీ ఖాతా నిద్రాణము / నిరుపయోగము ఐతే ఏవిధమైన ఛార్జీలు/సుంకాలు విధించము.

ఎఫ్) నిద్రాణము/నిరుపయోగము చెందిన ఖాతాలను తిరిగి ఉపయోగములోనికి తెచ్చేందుకు కూడా ఏవిధమైనటువంటి రుసుము చెల్లించవలసిన పనిలేదు.

### 8.1.6 ఖాతాల మూసివేత

సాధారణముగా మీ ఖాతాను మేము మూసివేయుట జరుగదు. అసాధారణ పరిస్థితుల్లో మూసివేయవలసి వస్తే 30 రోజుల ముందుగా తెలియబరుస్తాము. మరియు మూసివేయటానికి గల కారణాలను వివరిస్తాము. అట్టిసందర్భములో మీరు క్రొత్తగా చెక్కులను మీ ఖాతాపై జారీ చేయరాదు. ఒకవేళ అప్పటికే ఏదైనా చెక్కులు జారీచేసిఉంటే ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్లు చేసుకొనాలి.

### 8.2 క్లియరింగ్ ప్రక్రియ / కలెక్షన్ సేవలు

ఎ) మీకు డ్రాప్ బాక్స్ సౌకర్యము కల్పిస్తాము. మీ చెక్కుల కలెక్షన్ కొరకు మీరు అందులో వాటిని డిపాజిట్ చేసుకొనవచ్చు. మీరు జమచేసిన డ్రాప్ బాక్స్ చెక్కుల సంరక్షణకు చర్యలు తీసుకొంటాము. అదికాకుండా మీరు మీ చెక్కును కౌంటర్ నందు కూడా జమ చేయవచ్చు. మరియు దానికి రసీదునూ పొందవచ్చు.

బి) మీ చెక్కులను లోకల్ క్లియరింగ్/బయట ఊళ్ళకు పంపించే విధానం తెలియజేస్తాం. అదే రోజు మీ చెక్కు స్థానికంగా పంపి మీ డబ్బును పొందాలంటే ఏయే సమయాలలోపు చెక్కును జమ చేయాలో తెలుస్తాము. మా చెక్ కలెక్షన్ పాలసి ప్రకారం ఆలస్యముగా కలెక్షన్ కాబడ్డ చెక్కులకు వడ్డీ కూడా ఇస్తాము.

సి) మీ నుంచి ఏరకమైన వత్తిడి రాకుండానే ఆలస్యముగా కలెక్షన్ అయిన మీ చెక్కులకు పరిహారాన్ని చెల్లిస్తాము. ఇది మా చెక్కు సేకరణ / నష్ట పరిహార విధానం ప్రకారం ఉంటుంది.

డి) ఒకవేళ మీరు కలెక్షన్ కొరకు జమ చేసిన చెక్కు వెనుకకు త్రిప్పి పంపబడితే ఆ విషయాన్ని మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్. / ఈ-మైల్ ద్వారా వెంటనే తెలుస్తాము.

ఇ) మీ చెల్లింపబడని / గౌరవించబడని చెక్కులను 24 గంటల లోపు మీకు పంపించటం జరుగుతుంది. సదరు చెక్కుతో బాటు ఎందుకు పంపిస్తున్నామో వివరిస్తూ ఒక సంజాయిషీ పత్రం కూడా జతపరుస్తాము.

ఎఫ్) ఒకవేళ బయటి ప్రాంతపు చెక్కులకు వెంటనే డబ్బు పొందాలంటే ఏం చేయాలో వివరిస్తాము. తత్సంబంధిత నియమ నిబంధనలు వివరిస్తాము. తృప్తికరంగా నిర్వహించే మీ ఖాతాకు బయటి చెక్కులపై ఎంతవరకు వెంటనే డబ్బు చెల్లిస్తారో (ద్రవ్య పరిమితి) మొదలగు వివరాలను తెలుస్తాము.

జి) ఒకవేళ మీరు కలెక్షన్ కొరకు జమచేసిన చెక్కులు తపాలా మార్గ మధ్యం లో పోయినట్లైతే నకిలీ చెక్కులు పొందుటకు మీకు సహకరిస్తాము. మీకు అన్నివిధాల నష్ట పరిహారాన్ని చెల్లిస్తాము. ఇదికూడా మా చెక్కు సేకరణ మరియు నష్ట పరిహార నిబంధనల మేరకే వర్తిస్తాయి.

హెచ్) పై విషయాలన్నీ మీకు ఖాతా ప్రారంభించే సమయంలో తెలుస్తాము. ఒకవేళ మా చెక్ సేకరణ సేవల నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు ఉన్నచో వాటిని మా వెబ్సైట్ నందు పొందుపరుస్తాము మరియు అన్నీ శాఖలలోనూ ఉంచుతాము.

### 8.3 నగదు లావాదేవీలు

ఎ). ప్రత్యేకించి ఛార్జీలు అవసరం లేని / ఏ ఇబ్బంది లేనిదిగా ఉన్న మీ ఖాతాకు సంబంధించి ఏ కోర్ బ్యాంకింగ్ ట్రాండ్ నుండి అయినా మీరు డబ్బును తీసికొన వచ్చు మరియు జమ చేయవచ్చు.

బి) పాతబడిన/చినిగిపోయిన మీ నగదు కాగితాలను / చిల్లరను తీసికొని మీకు క్రొత్త బ్యాంకు నగదును /చిల్లరను ఇస్తాము. ఈ సౌకర్యము అన్నీ శాఖలలోనూ ఉంటుంది. నిబంధనలకు లోబడి ఈ సౌకర్యాన్ని వాక్-ఇన్ కస్టమర్లకు కూడా కలుగ చేస్తాము.

సి) అనుమతించిన నగదుకు పైబడి జరిపే లావాదేవీలకు ఫాన్ సంఖ్యను తెల్పుట అవసరము.

### 8.4 ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్థాయి సూచనలు

మేము

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

బి) మీ ప్రత్యక్ష చెల్లింపులకు మీరు నిర్దేశించిన ఆదేశాలను పాటిస్తాము ఉదా|| ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ మరియు ఇతర స్థాయి సూచన లను ఉపయోగించుకుంటాము. ఒకవేళ మీ అభిమతం అమలు చేయడంలో ఆలస్యము

అయినా లేక విఫలమైనా , అందువల్ల మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లితే , ఆ నష్టాన్ని బ్యాంకు నష్ట పరిహార పాలసీ ప్రకారము చెల్లిస్తాము. అదేవిధముగా స్థాయి సూచన మేరకు ఖాతాలో బ్యాలన్సు లేనికారణాన మీరు జారీ చేసిన చెక్కులు చెల్లించబడక పోతే అందుకు మూల్యంగా మా టారిఫ్ పట్టీని అనుసరించి పెనాల్టీ ఛార్జీలు వేస్తాము.

సి) ఒకవేళ మీ ఖాతాకు ధృవీకరించలేని ఏదైనా డెబిట్ పోరపాటున జరిగితే దానిని కనుగొన్న వెంటనే సరిచేసి మీసొమ్మును వడ్డీతో సహా చెల్లిస్తాము. ఇదికూడా బ్యాంక్ నష్ట పరిహార పాలసీ ప్రకారమే ఉంటుంది.

### 8.5 చెల్లింపుల నిలుపుదల సాకర్యము

మేము

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

బి) ఏదైన ఛార్జీలు వర్తిస్తే వాటిని మా టారిఫ్ పట్టీలో ఉన్నవిధంగా అమలుచేస్తాము.

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

### 8.6 చెక్కులు / బాకీ సూచనలు జారీ చేయుట

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

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

సి) చెల్లింపు జరపని, కాలముచెల్లిన (out dated) చెక్కుల గురించి ఎలా వ్యవహరించాలో తెలియజేస్తాము. ఖాతాలో సొమ్ము (balance ) లేనందువల్ల చెల్లింపు జరపని/ త్రిప్పి పంపిన చెక్కులకు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి. కాలక్రమేపీ టారిఫ్ పట్టీలోని ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి.

### 8.7 టరమ్ డిపాజిట్స్

ఎ) మీరు టరమ్ డిపాజిట్ తెరిచేటప్పుడు అది మెచ్యూరిటీ అయ్యాక ఎలా చెల్లించాలో మీనుండి అంగీకారం పొందుతాము.

బి) ఒకవేళ మీనుండి ఏవిధమైన సూచనలేనియడల డిపాజిట్ మెచ్యూరిటీ అయ్యేముందు మీకు ఉత్తరము/ఈ-మైలు /ఎస్.ఎం.ఎస్. ల ద్వారా తెలియజేస్తాము.

సి) ఆ తరువాత కూడా మీ నుండి ఏవిధమైన సూచన మాకు లేకుంటే , మీ డిపాజిట్ ను మునుపు ఉన్న అదే సమయానికి ఇప్పుడు అమలులో ఉన్న వడ్డీ రేటుతో తిరిగి నవీకరిస్తా ము. టాక్స్ డిపాజిట్ కు ఈనిబంధన వర్తించదు.

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

ఇ) మేము మీకు ప్రీమెచ్యూరిటీ డిపాజిట్ లకు పడే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలను వివరిస్తాము.

ఎఫ్) ప్రీ మెచురిటీ డిపాజిట్ విత్ డ్రాల్స్ కొరకు మదుపుదారులందరినుండి ఏ విధమైన ప్రత్యేక సూచనలు లేని యెడల, “మొదటి మదుపుదారుడు లేక జీవించిఉన్న మదుపుదారుడు /ఏదేని జీవించి ఉన్న మదుపుదారుడు అనే సిద్ధాంతము ప్రకారము చెల్లిస్తాము. ఇలాంటి మీ సూచనల కొరకు ఖాతా తెరిచే దరఖాస్తునందు స్థానము కలదు .

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

హెచ్) మీ డిపాజిట్ పై లభ్యమయ్యే వడ్డీమీద పడే ఆదాయపు పన్ను వివరాలను మీకు తెలియపరుస్తాము. ఆదాయపు పన్ను వారి నియమ నిబంధనలను తెల్పి మీరు ఏవిధమైన రాయితీలు ఎలా పొందగలరో కూడా వివరిస్తాము.

ఐ) ఒకవేళ మదింపుపై వచ్చే వడ్డీ మీద మీరు ఆదాయపు పన్ను చెల్లింపు పరిధిలోకి రాకపోతే మీనుండి 15జి/15హెచ్ ఫారములను తీసుకోవాలి. సదరు ఫారములను మీరు క్రమము ప్రకారము మాకు అందజేయాలి. మీరిచ్చిన ఫారములకు మీకు రశీదు ఇస్తాము.

బె) ఒకవేళ మీ డిపాజిట్ మీది వడ్డీపై ఆదాయపు పన్ను తీసివేసినచో దానికి సంబంధించిన సర్టిఫికెట్టును మీకు ఇస్తాము.

కె) ఒకవేళ మీ మదుపు మీది వడ్డీ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ / కరెంట్ ఖాతాలలో జమ కాబడుతున్నచో , ఆ విషయాన్ని మరియు అందులో ఆదాయపు పన్ను విధింపుకు సంబంధించిన వివరాలను మీ పాస్ బుక్ నందు మరియు అక్కౌంట్ స్టేట్ మెంట్ నందుకూడా తెల్పుతాము.

### 8.7.1 టరమ్ డిపాజిట్లపై ఋణము

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

### 8.8 మృతిచెందినవారి ఖాతాలు/సెటిల్మెంట్ లు

ఎ) మృతి చెందిన వారి ఖాతా క్లెముల పరిష్కారానికి సులభ పద్ధతులు మేము అవలంబిస్తాము.

బి) చనిపోయినవారి ఖాతాల క్లెముల ఫారముల కొరకు మమ్ములను సంప్రదించు వారికి మేము అందజేస్తాము. ఈ క్లెయిమ్ ఫారములను మా వెబ్సైట్ నుండి కూడా తీసికొనవచ్చు.

### 8.8.1 నామిని/వారసత్వ నిబంధనతో ఉన్న ఖాతాలు

ఎ) ఖాతాదారు నామినేషన్ సౌకర్యం వినియోగించుకొన్న ఖాతాలలో మరియు సంయుక్త ఖాతాలలో జీవించిఉన్నవారికి చెల్లించే నియమము. (ఇద్దరు లేదా జీవించిఉన్నవారు , ఏ ఒక్కరైనా లేదా జీవించి ఉన్నవారు , మొదటివారు లేదా జీవించిఉన్న వారు లేదా తర్వాతివారు లేదా జీవించిఉన్న వారు) ఖాతాదారు మృతి జరిగినపుడు డిపాజిట్ ఖాతాలో ఉండే మొత్తాన్ని జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు చెల్లిస్తారు అది ఎలాగంటే

- i) చెల్లింపు ముందు ఖాతాదారు మృతి చెందాడనే అంశాన్ని జీవించి ఉన్నవారి నుంచి ధృవీకరణల ద్వారా నిర్ధారించుకుంటారు.

ii) న్యాయస్థానము నుండి ఎటువంటి నిలిపివేత ఉత్తర్వులు లేనప్పుడు మాత్రమే చెల్లింపులు జరుగుతాయి .

అలాంటి సమయంలో జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకి వారసత్వపు ధృవీకరణ పత్రము , పరిపాలన పత్రము లేదా ప్రొబేటు పత్రము / ఎటువంటి స్వయం పూచీకత్తు , బాండు లేదా హామీలు లేకుండానే చెల్లింపు చేయటము జరుగుతుంది. మృతిచెందిన వారి ఖాతాలో ఎంత మొత్తము జమ అయి ఉన్నా సరే ఇలాగే చేయటము జరుగుతుంది.

బి) జీవించిఉన్నవారు / నామినీ , చనిపోయినవారికి నమ్మకమైన వారసులుగా గుర్తింపబడి చనిపోయిన వారి ఖాతాలో ఉండే జమ మొత్తాన్ని పొందగలరు. ఈ ప్రక్రియలో జీవించిఉన్నవారికి / నామినీల హక్కులను గురించి ఎవరూ సవాలు చేయలేరు'

సి) జీవించిఉన్నవారికి / నామినీలకు చెల్లించే ప్రక్రియ మారుతున్న నిబంధనల మేరకే చెందుతుంది. ఈ విషయములో బాంక్ కు ఎవరినుండి ఏవిధమైన ఆపాదులు అంటవు.

డి) ఒకవేళ టర్మ్ డిపాజిట్ ఇద్దరిలో ఎవరైనా లేదా మొదటివారు లేక జీవించిఉన్నవారు అని ఉండి , ఒకానొక డిపాజిట్ దారు మరణించి ఉంటే ప్రీమెచ్యూరిటీ కొరకు మిగిలిన సంయుక్త డిపాజిట్ దారు(లు) అందరూ కలసి అంగీకారం తెలపాలి.

### 8.8.2 నామినేషన్ /వారసత్వపు వివరాలు లేని ఖాతాలు

మృతి చెందినవారి ఖాతాకు ఎటువంటి నామినేషన్ లేని సందర్భంలో (ఇద్దరు లేదా జీవించి ఉన్నవారి) ఖాతా కానప్పుడు (ఒకేవ్యక్తి పరమైనవి లేదా సంయుక్తంగా నిర్వహించే ఖాతాలు ) చెల్లింపుకు సులభమైన విధానాలు వర్తింపజేస్తాము. చట్టపరమైన వారసులకు చెల్లింపు జరుపుతాము. సాధారణ పౌరులకు ఎటువంటి అడ్డంకులు , అసాకర్యము కలుగకుండా చూస్తాము. మా యాజమాన్య విధానాల్లో ఉండే క్లిష్టతను దృష్టిలో ఉంచుకొని మృతిచెందిన డిపాజిటర్ల ఖాతాలో మొత్తానికి కనీస పరిమితి విధిస్తాము. వీటికి స్వయంపూచీకత్తు పత్రము కాకుండా ఇతర పత్రాలను సమర్పించమని కోరము.

### 8.8.3 క్లెముల పరిష్కారానికి కాలపరిమితి

మృతి చెందిన డిపాజిటర్ల విషయంలో క్లెముల పరిష్కారానికి నామినీలకు / జీవించిఉన్నవారికి డిపాజిటర్ మృత్యుధృవీకరణ పత్రము వంటి సాక్ష్యము అందిన నాటి నుండి 15 రోజుల కాల వ్యవధి లోపల (బ్యాంకును సంతృప్తి పరిచే క్లెయిము గుర్తింపు జరిపిన తరువాత ) చెల్లింపులు జరుపుతారు.



#### 8.8.4 డిపాజిట్ ఖాతాల ప్రీ-మెచూరిటీ / ఉప సంహరణ

టర్మ్ డిపాజిట్ల విషయంలో ఆఖాతాను తెరచినప్పుడే దరఖాస్తులలో డిపాజిటర్ మృతిగురించి కాలవ్యవధి ముగియకుండా టర్మ్ డిపాజిట్ల మూసివేత గురించి ఉన్న నిబంధన తెలియజేస్తాము. దీనికి లోబడే డిపాజిట్ మూసివేస్తాం. అటువంటప్పుడు ఎటువంటి అపరాధ రుసుము వసూలు చేయము.

#### 8.8.5 మృతి చెందినవారి డిపాజిట్ ల నిర్వహణ

చనిపోయిన డిపాజిట్ ఖాతాదారుని నామిని /వారసులకు ఇబ్బందులు కలగకుండా ఉండేందుకు చనిపోయిన ఖాతాదారుని ఖాతాలో జమ అయిన మొత్తాల నిర్వహణ కోసము నామిని/వారసుల నుండి సముచిత ధృవీకరణ/ఒప్పందము స్వీకరిస్తాము. ఈ సందర్భముగా క్రింద సూచించిన రెండు విధానాలలో ఏదో ఒక విధముగా వ్యవహరిస్తాము.

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

లేదా

- ii) వారసులు /నామినీలు ఈ విధముగా అధీకృతము చేయవచ్చు. ఖాతాదారు మృతి చెందిన కారణాన మృతుడి ఖాతాలో జమచేసిన వారికి సొమ్మును తిరిగి ఇస్తూ “ఖాతాదారు మృతిచెందియున్నాడని తెలియచేస్తూ ఆ విషయాన్ని వారసులు/నామినీకి వివరించుట. తదుపరి నామిని/వారసులు /న్యాయసమ్మతమైన వారసులు సొమ్ము జమచేసేవారిని కలిసి సొమ్మును బదలాయించదగిన పత్రము (నెగోషియబుల్ ఇన్స్ట్రుమెంట్-ఎన్.ఐ) ద్వారా కానీ, ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరెన్స్ సేవల ద్వారా సముచిత బదలీకర్తకు బదలీ చేయమని కొరవచ్చు.

#### 8.9 సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు

ఒకవేళ మీకు లాకర్ పై ఆసక్తి ఉన్న యడల మేము మీకు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ల ఖాతా మరియు అందులో పెట్టుకునే విలువైన వస్తువుల గురించి వాటికి అనువర్తించే నియమాలు విధానాల గురించి పూర్తిగా తెలియజేస్తాము. మీ వద్దనుండి ఎలాంటి డిపాజిట్ సేకరణకొరకు వత్తిడి తేకుండానే మీకు మా లాకర్ సేవలనందిస్తాము. అయినప్పటికీ

ప్రతినెలా క్రమం తప్పకుండా అద్దె కట్టుటకొరకు మూడు సంవత్సరముల లాకరు అద్దె (ఒకవేళ అనుకోని సందర్భములో లాకరును పగులకొట్టవలసి వస్తే ఆ ఖర్చులతో కలిపి ) ఫిక్సెడ్ డిపాజిట్ రూపంలో తీసుకొంటాము.

### 8.10 విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు

ఎ) విదేశమారకము కొన్నా లేదా అమ్మినా / సేవల గురించి సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాము. విదేశీ మారకానికి వర్తించే వినిమయ రేటు, ఇతర ఛార్జీలు మొదలగు వాటి గురించి వివరిస్తాము. ఒకవేళ వీలు కానీ యడల ఇవి ఎలా లెక్కింపబడతాయో పొందాలో వివరి స్తాము.

బి) విదేశాలకు సొమ్ము బదిలీ చేయాలనుకొంటే దానిని ఎలా చేయాలో తెలుపుతాము.

i) సేవల వివరాలను, వాటిని ఎలా ఉపయోగించుకోవాలో తెలుపుతాము.

ii) మీరు విదేశాలకు పంపిన సొమ్ము అందిందా లేదా ఎప్పుడు అందింది ఒకవేళ ఆలస్యముగా అందితే ఎందుకు ఆలస్యము అయిందో మొ|| వివరాలను అందిస్తాము.

iii) విదేశీ ద్రవ్యము మార్పిడికి వర్తించే వినిమయ రేటు (లావాదేవీ జరిపేటప్పుడు ఈ రేటు తెలియకపోతే దీన్ని తరువాత ) తెలియజేస్తాము.

iv) మీరు చెల్లించవలసిన కమీషన్లు లేదా ఛార్జీల వివరాలు, సొమ్ము పొందుతున్న వ్యక్తి విదేశ బ్యాంకుకు (అచ్చట) చెల్లించవలసిన ఛార్జీల హెచ్చరికలను అందజేస్తాము.

సి) విదేశాల్లో మీరు చేయవలసిన చెల్లింపుకు మీరిచ్చిన సమాచారము సరిపోతుందా లేదా అన్న విషయము తెలియజేస్తాము. ఒకవేళ మీరిచ్చిన డాక్యుమెంటేషన్ లో ఏదైనా తేడాలు లేదా అసంపూర్తిపత్రాలు ఉన్నప్పుడు వెంటనే సరిచేయమని/పూర్తిగా అందివ్వమని కోరుతాము.

డి) ఒకవేళ విదేశాల నుంచి మీ ఖాతాకు సొమ్ము బదిలీ అయితే (జమ అయితే ) మీ ఖాతాలో ఎంత మొత్తము అసలుగా చేరినది ఎంత ఛార్జీలుగా మీ నుంచి వసూలు చేసినది తెలుపుతాము. మీ ఖాతాకు సొమ్ము చెల్లింపు చేసినప్పుడు విదేశాలనుంచి పంపేవారు ఛార్జీలు చెల్లించి ఉంటే , మీ నుంచి అదనముగా ఎటువంటి ఛార్జీలు వసూలు చేయము.

ఇ) మీ అభ్యర్థన మేరకు మేము మాచే అందించబడే విదేశీ మారక సేవలకు వర్తించే నియంత్రణ అవసరాలను , నియమ నిబంధనలను గురించి వివరిస్తాము.

ఎఫ్) మీ ఖాతాకు సొమ్ము జమ చేయడానికి నిర్ణయించిన కాల వ్యవధి మించినట్లైతే మీకు బ్యాంక్ నష్ట పరిహార పాలసీ ప్రకారము పరిహారము అందుతుంది. (ఎ) గడువుకు మించిన కాలానికి జరిగిన వడ్డీ నష్టానికి (బి) ఫారెక్స్ రేటు ప్రతికూల చలనానికి.

జి) నియమావళి / చట్టములో చేసిన సూచనలమేరకు జారీ చేసే ద్రువపత్రాలను ఉచితముగా అందజేస్తాము.

### 8.11 దేశంలోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదలలి

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

ఎ) మావద్ద లభ్యమయ్యే సేవల వివరాలు వాటిని ఎలా వాడుకోవాలో వివరిస్తాము.

బి) మీ డబ్బును పంపించుటకు అనువైన పద్ధతిని మీకు సూచిస్తాము

సి) మా టారిఫ్ పట్టి ప్రకారం మీకు వర్తించు కమిషన్ మరియు ఇతర ఛార్జీల వివరాలు చెబుతాము.

డి) మీరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ / నెట్ బ్యాంకింగ్ / ఆర్ .టి.జి.ఎస్ ల ద్వారా పంపించిన మీ నగదు వివరాలను (అది చేరినా లేక ఎప్పుడుచేరుతుంది మొ|| వివరాలు) మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్ / ఈ-మెయిల్ ద్వారా తెలుపుతాము.

ఈ) ఎస్.ఈ.ఎఫ్.టి/ఆర్.టి.జి.ఎస్ లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కొరకు మా కస్టమర్ ఫెసిలిటీషన్ సంబద్ధ విలాసాలు మీరు సంప్రదింపవలసిన వారిపేర్లు మొ|| మా వెబ్ సైట్ నందు ఉంచుతాము.

ఎఫ్) ఒకవేళ కాలాతీతము వల్ల మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లినా లేదా అదనపు ఛార్జీలు మీపై పడినా దానికి నష్ట పరిహారము చెల్లిస్తాము.

జి)మావద్ద ఖాతా లేని తటస్థ ఖాతాదారులకు సైతము ఎంచుకొన్న పరిమితిలోపు ఈ సౌకర్యాన్ని కల్పిస్తాము.

### 8.12 అప్పీచ్చుట (లొండింగ్)

ఎ) ఋణ / బయానా లకు సంబంధించి మా బోర్డు అనుమతించిన విధానాలు అమలు చేయబడతాయి.

బి) మేము మీ ఆర్థిక అవసరాలను నమ్మకంతో జాగ్రత్తగా పరిశీలించి మీ తిరిగిచెల్లించే ఆర్థిక స్థితిగతులకు మరియు స్తోమతకు అనుగుణంగా మీకు ఋణసహాయం చేస్తాము.

సి) ఋణాన్ని ఇచ్చే విషయములో స్త్రీ , పురుష కుల మ త తారతమ్యాలను పాటించము . అయినప్పటికీ సమాజంలోని కొన్ని ప్రత్యేక తరగతి వారి ప్రగతి కొరకు ఏర్పడ్డ పథకాల ను అమలుపరచే విషయంలో మేము పాలు పంచుకొంటాము.

### 8.12.1 ఋణములు (లోనులు)

#### 8.12.1.1 సాధారణ సమాచారము

మేము :

ఎ) మీ లోను /ఋణ సౌకర్యాలకొరకు మీకు మా అతి ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలన్నింటినీ విపులంగా వివరిస్తాము.

బి) మా క్రెడిట్ కార్డ్ /లోనులకు సంబంధించిన ముఖ్యమైన సమాచారాన్ని వివరిస్తాము. లోన్/క్రెడిట్ కార్డ్ పథకాల వివరాలు మరియు దానికయ్యే ఛార్జీల వివరాలను లోన్ / క్రెడిట్ కార్డ్ మంజూరు అయినప్పుడు మీకు అందిస్తాము.

సి) మీరు దరఖాస్తు చేసుకోవాలంటే మీరు సమర్పించవలసిన ద్రువపత్రాలు ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తాము. చట్టబద్ధముగా సమర్పించవలసిన ద్రువపత్రాలు (పాస్ వివరాలు) , న్యాయ నియంత్రణ సాఫల్యం కొరకు ఉన్న ఇతర కాగితాలు గుర్తింపు కార్డు, వృత్తి, చిరునామా మొ||.

డి) మీరు దరఖాస్తు ఫారంలో సమర్పించిన వివరాలను పరిశీలించేందుకు అవసరము అనుకొంటే మేముగాని మాప్రతినిధులు గాని మిమ్ములను ఫోనుద్వారాగాని/నేరుగాగాని మీ ఇంటివద్దగాని లేదా మీ ఆఫీసు/వ్యాపారస్థలిలోగాని సంప్రదిస్తారు.

ఇ) ఒకవేళ మేము మీకు ఓవర్ -డ్రాఫ్ట్ సదుపాయం కల్గిస్తే , లేక మీ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ పరిమితిని పెంచితే మీరు అత్యవసరంగా డబ్బును చెల్లించాల్సిన సమయాన్ని మీకు వివరిస్తాము. సదరు ఓవర్ -డ్రాఫ్ట్ కు సంబంధించిన లెక్కలను వడ్డీలెక్కలను ఎలా వేస్తామో వివరిస్తాము.

ఎఫ్) ఒకవేళ మీకు ఋణ సౌకర్యం కల్గిస్తామని ఫోన్ ద్వారా తెల్పితే మీ అనుమతి దరఖాస్తు వ్రాతపూర్వకముగా లేదా అనుమతించిన ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా అందుకొన్నాకే పైకాన్ని ఖాతాలో జమచేస్తాము.

జి) ఏవిధమైన అయాచిత ముందస్తు తీర్మానము ఋణ సౌకర్యమునకు గాని లేదా ఋణాన్ని పెంచుతూ క్రెడిట్ కార్డుల జారీకి కానీ / వ్యక్తిగత ఋణాల మంజూరీకి గాని ఉండదు .

### 8.12.1.2 ఋణ దరఖాస్తులు పరిశీలన

ఎ) ఋణ పథకము మీకు తెలియపరచు సమయమున మేము ఋణ దరఖాస్తు ఫారం ను మరియు వడ్డీ రేట్ల వివరాలు, సాలీనా వడ్డీ వివరములు , ఫ్లోటింగ్ రేటు లేదా నిర్ణీత రేటు , మరియు ప్రొసెసింగ్ కోసం చెల్లించదగు ఫీజులు/ఛార్జీల వివరాలు ఒకవేళ 'లోను' మంజూరు కానియడల మీకు తిరిగి ఇచ్చే ఛార్జీల వివరాలు ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్ మరియు ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే అవి తిరిగి చెల్లించడములో జరిగే జాప్యనికి అపరాధ వడ్డీరేటు , నిర్ణీత రేట్ల నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మీ ఋణం మార్చుకొన్నందుకు లేదా వెనుకకు మార్చుకొన్నందుకు ఛార్జీలు ఏదేని, వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్ అమలు , ఋణ గ్రహీత ప్రయోజనానికి భంగంకలిగించే ఇతరవిషయాల గురించి మేము తెలియజేస్తాము.

అందువల్ల మీరువాటిని ఇతర బ్యాంకుల వాటితో అర్థవంతమైన పోలిక జరిపి మీరు ఒక చక్కటి నిర్ణయం తీసుకోగలరు.

బి) మేము మీకు లోను దరఖాస్తు ఫారం తో బాటు ఒక చెక్ లిస్టును ఇస్తాము. అందులో మీరు సమర్పించవలసిన ఫారాల పేర్లు ఉంటాయి. (న్యాయ పరమైన/నియంత్రణపరమైన) మీకు అవసరం అనుకొంటే దరఖాస్తు ను నింపుటకునూ సహకరిస్తాము.

సి) మీరు సమర్పించిన దరఖాస్తు కు తగిన రశీదు ఇస్తాము. దరఖాస్తు నేరుగా లేదా ఆన్లైన్ ద్వారా సమర్పించినా రశీదు ఉంటుంది. దైనందిన పనిదినాలలో పరిశీలించటం జరుగుతుంది.

డి) మీ లోను సమాచారం గురించి మానిర్ణయాన్ని రూ 20 లక్షలోపు విలువ వుంటే దరఖాస్తు సమర్పించిన 30 రోజుల పనిదినాలలో తెలియజేస్తాము. ఐతే సదరు దరఖాస్తుకు మేము ఇచ్చిన చెక్కిస్ట్ ప్రకారంఅన్ని డాక్యుమెంటులు జత అయ్యి ఉండాలి. రూ 20 లక్షలకు పైబడిన లోను దరఖాస్తు నిర్ణయాన్ని సముచిత సమయంలోపు తెలియజేస్తాము.

ఇ) సాధరణంగా లోను పరిశీలనార్థం అన్ని ధ్రువపత్రాలు దరఖాస్తు తోపాటే ఉండాలి. ఒకవేళ అవి సరిపోనియడల మరవివరైన ఇతర ధ్రువపత్రాలను సమర్పించవలసినదిగా తదుపరి మనవి చేస్తాము.

ఎఫ్) ఒకవేళ మీ లోను దరఖాస్తు తిరస్కరించినచో అందుకుగల కారణాలను తెలియజేస్తాము.

జి) లోను మంజూరు ఐతే దాని వివరాలు, లోను విలువ, మరియు ఇతర నియమ నిబంధనలను ఉత్తరము ద్వారా తెల్పుతాము.

హెచ్) మేము మీకు లోను మరియు వడ్డీతోసహా ఎన్నిరోజులలో తీర్చాలో వివరిస్తాము. ఇది ఒక కాలనిబంధన పట్టి.

ఐ) మీ నెలసరి కిస్టీలను (కంతులను) సమముగా కట్టుటకు లేదా వడ్డీ రేటు మారినపుడు తదనుగుణంగా నెలవారీ కిస్టీలు (కంతులు) కట్టుటకు మీకు అవకాశము ఇస్తాము.

జె) మీ అభ్యర్థన మేరకు మీ లోను దరఖాస్తు తో పాటు ఇచ్చిన ధృవీకరణ పత్రాలను మా సొంత ఖర్చుతో మీకు ఒక కాపీని ఇస్తాము.

కె) మీ వద్దనుండి తీసుకొన్న అదనపు కుదవ/తనఖా ఆస్తి పత్రాలకు రశీదు ఇస్తాము.

ఎల్) ఒకవేళ మీ లోను ఖాతా నిరర్థక ఆస్తి (ఎన్.పి.వి) అవటానికి దారితీస్తే ఆవిషయాన్ని ఉత్తరము/ఎస్ఎంఎస్ ల ద్వారా తెల్పుతాము.

ఎం) ఒకవేళ మీరు లోను చెల్లించే ప్రక్రియలో లోపము జరిగినా లేదా నియమ నిబంధనలకు విరుద్ధంగా మీ ఖాతా వ్యవహారము జరిగినా మేము లోనును వెనక్కి తీసుకుంటాము. లేదా అదనపు పూచీకత్తు / ఆస్తి తనఖా కొరకు కోరుతాము. ఈవిషయాన్ని వీలైనంత ముందుగానే తెల్పుతాము.

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

ఓ) ఒకవేళ మీ లోను ఖాతా అక్సాంట్ స్టేట్మెంట్ మీకు తరచూ కావాలంటే టారిఫ్ పట్టి సూచించిన రుసుమును చెల్లించి పొందవచ్చు.

పి) మీలోను ఖాతాను మీరు తీర్చివేసిన తరువాత మీరు సమర్పించిన డాక్యుమెంటులు /తనఖా పత్రాలు /ఇతర సెక్యూరిటీ/అదనపు సెక్యూరిటీ పత్రాలు మొ || మీకు 15 రోజులలోపు తిరిగి ఇచ్చేస్తాము. ఒకవేళ ఇతర లోనుకు సంబంధించి రైట్ ఆఫ్ క్లెము ఉంటే ఆవిషయాన్ని మీకు నోటిసు ద్వారా తెలియజేసి సదరు లోను పూర్తిగా తీరిపోయే వరకు మీపత్రాలను తిరిగి ఇవ్వము.

క్యా) ఒకవేళ ఏకారణము చేతనై నా మీ లోను/ అప్పు తీరిపోయాక కూడా మీ పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వటములో జాగు జరిగితే మీకు తగు నష్టపరిహారము చెల్లిస్తాము.

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

ఎస్) మీనుండి గాని లేదా ఇతర బ్యాంక్ నుండిగాని లేదా మరియుతర ఆర్థిక సంస్థ నుండి గాని మీ లోను ఖాతాను మరొక చోటికి మార్చాలని అభ్యర్థన వస్తే 2 వారాల్లోపు దానిని పరిశీలించి మా నిర్ణయం వెలువరిస్తాము.

టి) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుతో ఉన్న మీ ఇంటి అప్పుఖాతాలకు ముందుగానే కొంత అప్పు చెల్లించినా లేదా పూర్తిగా అప్పునుచెల్లించినా ఎటువంటి అదనపు డార్జీలను/ సుంకాలను విధించము .

### 8.13 గ్యారంటీ

ఎ) మీ అప్పునిమిత్తము / గ్యారంటీ నిమిత్తము మీరు మూడవ వ్యక్తిని నియమించుటకు మా అనుమతి కోరితే , మేము మీఅనుమతితో సదరు వ్యక్తులకు/అతని న్యాయ సలహాదారునకు నమ్మక మైన మీ ఆర్థిక సమాచారాన్ని అందిస్తాము.

#### బి) అంతే కాక మేము

i) మీ గ్యారంటారుకు మీ అప్పునిమిత్తమై వర్తించే షరతులు నియమనిబంధనలు వారి జవాబుదారీతనము మొ || వివరాలను తెల్పి అవసరమైనచోట వారి సంతకాలను తీసుకొంటాము. ఇందునిమిత్తము వారు వారి న్యాయ సలహాదారుని సలహాకూడ తీసుకొనవచ్చును.

ii) అలాగే వారు /వారి ఆస్తి గ్యారంటీ కింద ఉన్నందున ప్రధాన అప్పునకు వారు/ వారి ఆస్తి కూడా బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందన్న విషయాన్ని కూడా వివరిస్తాము.

iii) వారి బాధ్యతలు అప్పులు మొ|| వారికి వివరిస్తాము.

iv) మీరు తీసికొన్న అప్పు తాలూకు వివరాలు, లోను యొక్క నియమ నిబంధనలను వివరిస్తాము. అన్నివివరాలు (లోన్ అగ్రిమెంట్) కల్గిన కాగితాలను/ డాక్యుమెంట్ కాపీని ఉచితముగా గ్యారంటారుకు ఇస్తాము.

సి) ఒకవేళ మీరు ఒక లోను నిమిత్తము గ్యారంటారుగా నిలవాలంటే మేము మీకు ఇలా చెబుతాము :

- i) మీరు అప్పుకు గ్యారంటారు
  - ii) బ్యాంకు అప్పుమొత్తానికి మీరే జవాబుదారీ
  - iii) అవసరమైనపుడు అప్పుతీర్చమని మిమ్ములను తీర్చమని
  - iv) మీరు గ్యారంటీ గా ఉన్న అప్పు తీరకపోతే బ్యాంక్ లో మీ ఇతర ఖాతాల్లో జమైఉన్న డబ్బు మీద మాకున్న అధికారము
  - v) గ్యారంటర్ గా మీ బాధ్యత అనుకున్న, పరిమిత మొత్తానికి వర్తించినా లేక అపరిమిత మొత్తానికి వర్తించినా సరే.
  - vi) ఏయే సమయము/పరిస్థితులలో మీరు గ్యారంటర్ బాధ్యత నుండి విముక్తి చెందుతారో తెలిపే విధానము.
  - vii) మీరు గ్యారంటర్ ఉన్న ఖాతా దారుని మంచి చెడు ఆర్థిక పరిస్థితుల మార్పులు.
- డి) ఒప్పందము ప్రకారము అప్పు తీరిపోగానే మీరు ఇచ్చిన డాక్యుమెంటులు తనఖాగా పెట్టిన ఆస్తి పత్రాలు (టైటిల్ డీడ్స్ ) మొ|| మీకు 15 రోజులలోగా తిరిగి ఇచ్చేస్తాము.
- ఇ) ఒకవేళ అప్పుతీరిపోయిన 15 రోజుల లోపు మీ కాగితాలను /దస్త్రాలను మేము తిరిగి ఇవ్వలేకపోతే మీకు నష్టపరిహారాన్ని చెల్లిస్తాము.
- ఎఫ్) ఒకవేళ మీరు గ్యారంటీ క్రింద ఇచ్చిన పత్రాలు మా వద్దనుండి పోతే మీకు నష్టపరిహారము మరియు సర్టిఫికెట్టు ఇచ్చి నకిలీ పత్రాలను పొందటానికి మీకు సహకరిస్తాము.'

#### 8.14 సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ

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



### 8.15 బాకీల సెటిల్మెంట్

ఎ) ఒకవేళ మీరు మీ చెల్లింపులను సకాలంలో చెల్లించలేని ఎడల మాకు ఆవిషయాన్ని తెల్పాలి.

బి) మా నియమ నిబంధనలకు ఇతర పరిపాలన నియమాలకు కట్టుబడి ఒకవేళ మీకేదైనా నిజమైన ఆర్థిక ఇబ్బందులు ఉండినచో వాటిని అర్థం చేసికొని మీపై దయతో వ్యవహరిస్తాము.

సి) మీ ఆర్థిక ఇబ్బందులను అధికమించటానికి మీకు మాశక్తికొలది సహకరిస్తాము.

డి) ఒకవేళ ఒకేసారి పరిష్కారం ( ఓ.టి.ఎస్.) క్రింద మీ చెల్లింపునకు ప్రతిపాదన తెల్పితే దాని వివరాలు తెలియజేస్తాము.

ఇ) ఈ ఓ.టి.ఎస్. పథకము మీకు వర్తింపజేసినచో దాని అమలుకొరకు అనుసరించవలసిన నియమ నిబంధనలను వివరముగా వ్రాతపూర్వకముగా తెల్పుతాము.

ఎఫ్) ఒకవేళ ఓ.టి.ఎస్. ద్వారా మీ చెల్లింపు ఖాతా పరిష్కారమైతే దాని పర్యవసనాలను మీకు వివరించి మీ ఆర్థిక స్థితిగతులను/ఋణ చరిత్రను సి.ఐ.సి. వారికి నివేదిస్తాము.

### 8.16 లోనుల సెక్యూరిటీజేషన్

ఎ). మేము ఒకవేళ మీ అప్పును / కార్డు మీది బాకీ ని సెక్యూరిటీజేషన్ (వేరే సంస్థకు అమ్మకము) చేస్తే ఆ సంస్థ పేరును మీరు చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివరాలు మీ అప్పులను కొన్న సంస్థ చిరునామా మొ || వివరాలను మీకు తెలియజేస్తాము. సాధారణముగా నాసిరకం ఖాతాలను మాత్రమే ఎస్సెన్సెంట్ల ద్వారా ఆస్తి పునర్ నిర్మాణ కంపెనీలకు ఇవ్వటం జరుగుతుంది. కాంప్లైజ్ ద్వారా అప్పు పరిష్కారమైన ఖాతాల విషయంలో ఏ.ఆర్.సి లకు అప్లై చేయటము జరుగదు.

బి) అలాగే ఇతర సంస్థలకు బదిలీ అయిన మీ అప్పులను మరియు కార్డుమీది బాకీలను భవిష్యత్తులో మీరే నేరుగా ఆసంస్థకు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

సి) మీ అప్పులను బదిలీ చేసుకొన్న కొత్త సంస్థ మీ ఋణవివరాలను సి.ఐ.సి. కి తెలియచేస్తుంది.

డి) ఒకవేళ మీకు మీ అప్పును బదిలీ చేసిన కొత్త సంస్థతో ఏదైనా ఇబ్బందులు ఎదురైతే దానిని పరిష్కరించేందుకు మేము సహకరించగలము.

## 8.17 ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్

### 8.17.1 పిస్సీ (పి.ఐ.ఎస్) /పాస్వర్డ్ లు

ఎ) మేము మీ పి .ఐ.ఎస్/పాస్వర్డ్ లకు వాడే సంఖ్యలను / పద్ధతులను అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలతో ఉపయోగిస్తాము. వాటి విడుదల మరియు పరిరక్షణకు / గోప్యమునకు చర్యలు తీసికొని మీనమ్మకానికి ప్రతీకగా నిలుస్తాము.

బి) మేము మీ గుర్తింపు వివరాలను అందుకొనగానే మీ పి.ఐ.ఎస్ ను మా శాఖకుగాని లేదా మావద్ద నమోదైఉన్న మీ చిరునామాకు గాని పంపిస్తాము. ఆ తరువాత మీ సౌలభ్యము ప్రకారము మీరు దానిని మార్చుకొనవచ్చు.

సి) మీ ఖాతాల పరిరక్షణార్థము పి.ఐ.ఎస్/పాస్వర్డ్ విషయములో ఈ క్రింద ఇచ్చిన పద్ధతులను పాటించరాదు.

i) పుట్టినతేది / నెల / సంవత్సరము

ii) క్రమసంఖ్యలు (అనగా 3456)

iii) సులభముగా కనిపెట్టబడే నంబరు కాంచినేషన్ (1111)

iv) టెలిఫోన్ నెంబర్ భాగాలు

v) వరుస క్రమములో భాగాలుగా చేసిన మీ కార్డు మీది సంఖ్యల వినియోగము

vi) అవలీలగా కనిపెట్ట బడే మీ వ్యక్తిగత వివరాలు (ఉదా || డ్రైవింగ్ లైసెన్స్ , సులభముగా కనిపెట్టబడే ఇ తర సంఖ్యలు )

vii) కుటుంబ సభ్యుల పేర్లు / ముద్దు పేర్లు, వీధి పేర్లు మొ||

డి.) మీరు మీ పి.ఐ.ఎస్/పాస్వర్డ్ ను అతి జాగ్రత్తగా కాపాడుకోవాలి.

**ఇవి చేయకూడదు:**

i) ఇతరులకు మీ పి.ఐ.ఎస్/పాస్వర్డ్ / రక్షణ వివరాలను అందించుట.

- ii) ఎక్కడైనా మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్/ రక్షణ విషయాలను రాసిపెట్టుట
- iii) మీ మొబైల్ నందు పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ వివరాలను స్టోర్ చేయుట
- iv) బ్యాంక్ ప్రతినిధులుగా చెప్పుకున్నవారికి / ఇతరులకు పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ తెల్పుట
- v) బ్యాంకు ఖాతా వివరాల కొరకు అడిగినవారికి సానుకూలముగా స్పందించుట.
- vi) ఉత్తరాల ద్వారా / ఈ -మైల్ / ఎస్.ఎం.ఎస్ మీకు వచ్చే సందేశాలు "లాటరీ తగిలిందని / విదేశీ నగదు చౌకబారు ధనాన్ని ఇస్తామని మభ్యపెట్టే యేసందేశాలవైనా లక్ష్యపరచటము / విదేశీ సంస్థల ప్రతినిధులుగా చెప్పుకొన్నవారు పంపించే సందేశాలకు స్పందించటము మొ||

### ఎల్లప్పుడూ

- i) మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ ను జ్ఞాపకం ఉంచుకోండి . మీకు వచ్చిన పి.ఐ.ఎన్ వ్రాతపూర్వక సమాచార పత్రాన్ని చించివేయండి.
- ii) ఒకవేళ మీ పి.ఐ.ఎన్ ను మార్చాలనుకొంటే మంచి సంఖ్యను జాగ్రత్తగా ఎంచుకోండి.
- iii) కఠినమైన పాస్వర్డ్ పెట్టుకొని తరచూ దానిని మారుస్తూ ఉండండి
- iv) మీ కార్డును పి.ఐ.ఎన్ /పాస్వర్డ్ మరియు ఇతర రక్షణ వివరాలు భద్రముగా / గోప్యముగా మీ స్వయం సంరక్షణలో ఉంచుకొనండి.
- v) మీరు ఏ.టి.ఎం/పి.ఓ.పి.ల వద్ద మీ ఏ.టి.ఎం/డెబిట్ కార్డులను ఉపయోగించే సమయములో మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ లను ఎవ్వరూ గమనించకుండా జాగ్రత్త వహించండి.
- vi) ఒకవేళ మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ లను ఎవరైనా గమనించినా చినా లేక గమనించారని సందేహము కలిగినా వెంటనే మాకు తెల్పండి. అంతేకాక అలాంటి అనుమానము కలిగిన వెంటనే మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ లను మార్చివేసుకోండి.
- vii) రకరకాల కార్డులకు రకరకాల పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ లను పెట్టుకొనండి.

viii) మీ మొబైళ్ళకు వ్యక్తిగత కంప్యూటర్లకు పాస్వర్డ్ పెట్టుకుంటే ఎవ రూ మీ అనుమతి లేకుండా వాటిని ఉపయోగించలేరు.

ఇ) ఒకవేళ మీ పి.ఐ.ఎన్/ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచార వివరాలను ఎవరికైనా తెలిసినచో అది మాకు వెంటనే తెల్పండి. దానిని ఇతరులు చెడుమార్గాలలో వాడకుండా నిరోధించటానికి మేము చర్యలు తీసుకొంటాము.

### 8.17.2 ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్

ఎ) మీరు మీ లావాదేవీలను ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా చక్కగా జరుపుకొనుటకు మేము తగువిధమైన రక్షణ చర్యలు చేపట్టినాము.

బి) ఇందునిమిత్తము మా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థను పటిష్టముగా భద్రపరుస్తూ ఉంటాము. అవసరమైన రక్షణ చర్యలను తీసుకుంటూ ఉంటాము.

సి) మేము మీకు సెక్యూరిటీ అవగాహన పెంచేనిమిత్తము ఈ-మైల్ /పి.టి.ఎం స్క్రీన్, మా వెబ్సైట్ల ద్వారా సందేశాలను పంపిస్తుంటాము .

డి) మేము మిమ్ములను నేరుగా కానీ లేక వ్రాతపూర్వకముగా కాని లేక ఈ-మైల్ ద్వారా కానీ మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ /ఇతర సెక్యూరిటీ విషయాలను గాని చెప్పమని ఎప్పుడూ కోరము.

ఇ) మేము మీకు మా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని కలిగించిన వెంటనే దానిని ఎలా సద్వినియోగపరచుకోవాలి మరియు ఎలాంటి జాగ్రత్తలను చేపట్టాలి అన్న విషయాలు, మరియు ఇతర రక్షక సంబంధ వివరాలు ఎక్కడ లభ్యము కాగలవో వివరిస్తాము. సైబర్ నేరాలను గురించి కూడా మీరు తెలుసుకొనగలరు. దీనివలన కంప్యూటర్ నేరాలు /స్కాములు నిర్ధారించుటకు వీలుకాని లావాదేవీలను నిరోధించవచ్చు. ఎప్పటికప్పుడు ఈ సమాచారాన్ని మీకు అందిస్తూ ఉంటాము.

ఎఫ్) ఒకవేళ మీ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ ఖాతాలో ఏదైనా పొరపాట్లు జరిగినా లేక లెక్కలలో పొరపాట్లు జరిగినా మరియు ఏదైనా అసంబంధిత సమాచారము చోటుచేసుకున్నా (నిర్ధారించుటకు వీలుపడని లావాదేవీ, మొదలగు వివరాలను) కనుగొన్న వెంటనే మీరు ఎవరికి, ఎలా తెలియజేయాలో చెబుతాము.

జి) ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సేవలకు వర్తించే నియమ నిబంధనలను తెలుస్తాము. మరియు ఇవి మా వెబ్ సైట్ నందు కూడా ఉంటాయి.

హెచ్) ఇంటర్నెట్ సేవలకు సంబంధించిన చార్జీల వివరాలు / మరియు తత్సంబంధిత ఇతర సేవల రుసుములు మొ ||  
మా ఆన్లైన్ బ్యాంకింగ్ స్క్రీన్ నందు మరియు మా టారిఫ్ పట్టి నందు కూడా ఉంటాయి.

ఐ) మేము సమయానుకూలముగా రెగ్యులేటర్ ప్రతిపాదించే ఆర్థిక లావాదేవీలకొరకు వర్తించే 2వ ప్రక్రియ ద్వారా  
అదనపు నిర్ధారణ విధానాన్ని చేపడతాము.

జె) అనుకొన్నదానికి మించిన ఆర్థికలా వాదేవీలు జరిపితే దానిని మీకు మీరు నమోదు చేసుకున్న మొబైల్ ఫోనుకు  
ఎస్.ఎం.ఎస్ సందేశాల ద్వారా తెలియ జేస్తాము.

కె) మీరు నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా జరిపిన వ్యవహారాలను / చెల్లింపులను / బిల్లర్ రిజిస్ట్రేషన్ లను మీకు ఈ-మైల్  
/ఎస్.ఎం.ఎస్ ల ద్వారా తెలియపరుస్తాము.

ఎల్) మేము మీకు విలువ నియంత్రణ సౌకర్యం లావాదేవీల పద్ధతి మరియు లబ్ధిదారు వివరాలు ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో  
తెలుపుతాము. ఒకవేళ మీరు ఎంచుకున్న దానిని మార్చాలనుకొంటే మీ నుండి అదనపు నిర్ధారణ అవసరము.  
సదరు మార్పునకు మీరు కోరితే ఎస్.ఎం.ఎస్ ద్వారా తీసుకొనవలసిన జాగ్రత్తలను తెలియపరుస్తాము.

ఎం) మీరు మీ ఇంటర్నెట్ సేవలను ఎప్పుడైనా విరమించుకొనవచ్చు. ఈ విషయాన్ని మీరు వ్రాతపూర్వకముగా అన్నీ  
లాంఛనాలూ పూర్తిచేసి సమర్పించ వలసిన ధ్రువపత్రాలతో తెలుపవలయను.

ఎన్) ఇంటర్నెట్ సౌకర్యము తీసికొనకముందు / వాడకముందు ఆ తరహాలో జరిగిన ఆర్థిక లావాదేవీల పొరపాట్లకు  
నష్టాలకు మీరు బాధ్యులు కారు.

ఓ) మీ పాస్వర్డ్/పి.ఐ.ఎన్/ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారాన్ని అందుకొనడము గురించిన ఏవైనా అభ్యంతరాలు జరిగితే  
మేము మీకు తప్పాలా ద్వారా పంపించిన పాస్వర్డ్ /పి.ఐ.ఎన్ లను సాక్ష్యముగా నమ్ముము. ఒకవేళ సదరు  
సమాచారము తప్పాలా ద్వారా నిజముగా మీకు చేరినా లేక అది మీరే తీసుకొన్న రశీదు ఉన్నాకూడా దానిని  
సాక్ష్యముగా పరిగణలోనికి తీసికొనము.

పి) ఒకవేళ మీకు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము కొరకు కావలసిన సదుపాయాలను అందించిన తరువాత మీ  
ఖాతాలో ఏదైనా నిర్ధారించలేని లావాదేవీ జరిగితే మీ బాధ్యత ఈ క్రింది వాటిలో ఏది తక్కువో అది వర్తిస్తుంది.

i) నిజమైన నష్టమును మీరు మాకు నోటిఫికేషన్ చేస్తున్న సమయాన

ii) ఖాతాలో విత్తా చేసికొనుటకు తగినంత బ్యాలన్స్ ఉంటే

iii) కొంత మొత్తాన్ని మీరు ఆ ఫలానా లావాదేవికొరకు ఉంచినా

iv) తక్కువలో i) నుండి iii) లేక అధికము రూ 10,000/- (రూపాయలు పదివేలు మాత్రము)

క్యా ) మీరు దురుద్దేశ్యపూర్వకముగా లేక అజాగ్రత్తగా చెడు /దురాలోచనలతో వ్యవహరింపక , నమ్మకముతో మా వద్దకు వచ్చి మీ పాస్వర్డ్/సెక్యూరిటీ సమాచారము /ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వ్యవహారము మరియు ఖాతా ఇతర వివరాలు మరొకరికి తెలిసిపోయిందని మాకు ఫిర్యాదు చేసిఉంటే , మీ ఫిర్యాదు చేసిన తరువాత జరిగిన ఖాతా ఆర్థిక నష్టానికి మీరు బాధ్యులు కారు.

ఆర్) ఒకవేళ మా సెక్యూరిటీ లోపాలవల్ల / అజాగ్రత్త వల్ల మీ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ కు ఏదైనా నష్టము వాటిల్లితే అందుకు మేము బాధ్యత వహించి మీ నష్టాన్ని సరిచేస్తాము.

ఎస్) ఆన్లైన్ బ్యాంకింగ్ చాలా సౌకర్యము మరియు క్షేమకరము. ఐతే ఈక్రింది వాటిని ఆచరిస్తే మరీ మంచిది.

i) మా రక్షిత ఇంటర్నెట్ బ్యాంక్ సైట్ ను నేరుగా చూడండి. ఇతర సైట్ లింకుల నుండి ఈమైల్స్ నుండి మా సైట్ ను చూడకండి. మా సైట్ లో మా పేరు ఇతర వివరాలను గుర్తించండి. మోసపూరితమైన వెబ్ సైట్స్ కు దూరముగా ఉండండి.

ii) మీ ఈ-మైల్ /పి.ఐ.ఎన్ మరియు పాస్వర్డ్ గురించి ఎవరైనా అడిగితే వెంటనే మాకు తెల్పండి. మేము విచారిస్తాము. పోలీసైనా, మేమైనా కూడా ఎన్నడూ అవి అడగము. మీ పాస్వర్డ్/పి.ఐ.ఎన్ సమాచారము ఎవ్వరికీ ఇవ్వరాదు.

iii) మీ నెట్ బ్యాంకింగ్ వ్యవహారం ముగియగానే కంప్యూటర్ ను లాగ్ ఆఫ్ చేయండి. నేరుగా విండోను మూసివేయక "లాగ్ ఔట్ బటన్" సాయముతోనే కంప్యూటర్ ను మూసి చేయండి.

iv) ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరుపుటకు సైబర్ కేఫ్/ షేర్ పి.సి లను వాడకండి.

v) యాంటీ వైరస్ సాఫ్ట్ వేర్ మరియు స్పై వేర్ సాఫ్ట్ వేర్ ల తో మీ కంప్యూటర్ ను వైరస్ నుండి నిరంతరము కాపాడుకొనండి.

- vi) రక్షిత ప్రోగ్రామ్స్ ను పొందుపరచుకొని తప్పుడు పనులు , వైరస్ ఇతర అవాంఛనీయములనుండి మీ కంప్యూటర్ ను రక్షించు కొనండి.
- vii) ఇతరుల నుండి రక్షించుకొనటానికి మీ కంప్యూటర్ కి తగిన రక్షణ కవచాన్ని అమర్చుకొనండి.
- viii) ఫైల్ అండ్ ప్రింటింగ్ షేరింగ్ మొ|| వాటిని మీ కంప్యూటర్ నుండి తొలగించండి.
- ix) పి.సి. వాడనప్పుడు లాగ్ ఆఫ్ చేయండి.
- x) మీ ఐ.డి /పి.ఐ.ఎస్ ను ఇంటర్నెట్ బ్రౌసర్లో పెట్టకండి.
- xi) తరచూ మీ ఖాతాను లావాదేవీలను పరిశీలిస్తూ ఉండండి.
- xii) రక్షిత ఆన్లైన్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను జరుపుటకు మా సలహాలను పాటించండి మరియు మరిన్ని జాగ్రత్తలను తెలిసికొనుటకొరకు మా వెబ్ సైట్ ను తిలకించండి.

### 8.17.3 మొబైల్ బ్యాంకింగ్

- ఎ) మేము మాకు వచ్చే మొబైల్ దరఖాస్తుల సంరక్షణకు తగు చర్యలు చేపట్టి ఇంకా చేపట్టవలసిన రక్షక చర్యలను గురించి సదా పరిశీలిస్తూ ఉంటాము.
- బి) ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని మీరు బాధ్యతతో వినియోగించుకుంటున్నప్పటికీ ఒకవేళ మొబైల్ బ్యాంకింగ్ మరియు ఇతర సామాజిక మాధ్యముల ద్వారా బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరుపుకోవాలంటే, మీరు మీ పరికరానికి ఈ క్రింది అదనపు రక్షణ చర్యలు తీసుకోవాలి.
  - i) మొబైల్ బ్యాంకింగ్ వాడకము కొరకు లాగ్- ఇన్ చేసి ఉన్న మొబైల్ పరికరాన్ని అలాగే వదలి వెళ్లకూడదు.
  - ii) మీ పరికరం ద్వారా గుర్తుతెలియని వ్యక్తులు ఏవిధమైన లావాదేవీలు జరపకుండా ఉండేందుకు మీరు మీ మొబైల్ పరికరాన్ని లాక్ చేసుకోవాలి.
  - iii) ఒకవేళ మీ మొబైల్ పరికరము పోయినా లేదా ఎవరైనా దొంగిలించినా అది మాకు వెంటనే తెలియజేయాలి.
- సి) మీరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవలకొరకు దరఖాస్తు చేసుకొంటే రిజిస్ట్రేషన్ సమయములో మీకు మేము ఇలా వివరిస్తాము:

- i) వినియోగదారుని నిర్ధారణ నిమిత్తము చేపట్టిన రక్షణ చర్యలు
- ii) చెల్లింపు నిలిపివేత ఆదేశాలకు చేయవలసిన అనువైన విధానం మరియు అంగీకారము కొరకై అన్వయించు నియమ నిబంధనలు.

#### 8.17.4 ఏ.టి.ఎం/డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డులు

ఏ ) సాధారణముగా మీరు తెరచిన ఖాతానుబట్టి మీకు ఏ.టి.ఎం/డెబిట్ కార్డ్ జారీచేస్తాము. ఒకవేళ మీకు అవసరము లేదనుకొంటే మీరు వాటిని తిరస్కరించవచ్చు.

బి) మీ గుర్తింపు, ఇతర వివరాలకు సంకృప్తి చెందిన తరువాతే కార్డుల ను మీకు స్వయముగా జారీచేయటము జరుగుతుంది.

సి) మేము మీకు అవసరమైన స ర్వీస్ గైడ్ /మెంబర్ బుక్లెట్ లను ఇస్తాము. వీటిలో నియమ నిబంధనలు , ఒకవేళ కార్డు పోగొట్టుకున్నా లేక ఎవరైనా అపహరించినా , దానివలన మీకు వచ్చే నష్టాలగురించి ఉంటాయి. అలాగే మీ కార్డును మొదటి కార్డుతో సహా వాడటము వలన కలిగే నష్టాలను గురించి కూడ ఉంటాయి.

డి) మీరు ఏయే ఖాతాలకొరకు ఈ కార్డులను వాడవచ్చో వివరిస్తాము. ఒకవేళ మీ కార్డు ఒకే సేవకు పరిమితము కాకుండా బహుళ ప్రయోజనాలు కలిగి ఉంటే వాటి ఇతర సేవలనన్నింటిని వివరముగా మీకు తెల్పుతాము.

ఇ) వర్తమాన లావాదేవీల పరిమితి గురించి వివరిస్తాము. ఏ.టి.ఎం. / పి.ఓ.ఎస్ కౌంటర్లలో ఫోరెక్స్ లావాదేవీలను ఎంతవరకు వాడవచ్చో వివరిస్తాము.

ఎఫ్) మీ కార్డుకు చెల్లించవలసిన ఛార్జీలు/రుసుములు వివరిస్తాము.

జి) నగదు విలువతో సంబంధం లేకుండా అన్ని కార్డుల లావాదేవీలకు సంబంధించి 'ఆన్లైన్ అలెర్ట్స్' సౌకర్యము కలుగజేస్తాము. మీరు ఒకసారి కార్డును ఉపయోగించగానే నమోదుచేసుకొన్న మీ మొబైల్ కు ఆ సమాచారం వెంటనే వస్తుంది. ఒకవేళ మీరు కాకుండా ఇతరులెవరైనా లావాదేవీ జరిపితే /లేక మీ కార్డ్ నిర్లక్ష్యముగా వాడబడినా, ఆవిషయాన్ని మీ మొబైల్ ఫోన్ సందేశము ద్వారా మీరు తెలుసుకొని మేము ఇచ్చిన టెలిఫోన్ నంబరును సంప్రదించి వెంటనే మీ కార్డును మీరు డియాక్టివేట్ చేయవచ్చు.



హెచ్) ఒక రోజుకు 3 సార్లు అదేపనిగా తప్పుడు లాగిన్ జరిగితే ఆవిషయాన్ని మీకు ఎస్.ఎం.ఎస్ ద్వారా తెల్పుగలము.

ఐ) మీరు మా నుండి అలెర్ట్స్ మెసేజ్ ఖచ్చితముగా పొందాలంటే మీ ప్రస్తుతపు మొబైల్ నంబరు / ఈ-మైల్ ఐడి ఇతర మారుతున్న వివరాలను మాకు ఎప్పటికప్పుడు సమర్పించాలి. మీ సమాచారవివరాలను మాకు ఎప్పటికప్పుడు సమర్పించలేని యడల ఒకవేళ మీ కార్డును దుర్వినియోగ పరచినందువల్ల కలిగే నష్టాలకు మీరే బాధ్యత వహించాలి.

జె) మీకు కార్డును జారీచేసే సమయాన మీరు కార్డు భద్రతకోసము చేపట్టవలసిన జాగ్రత్తలను వివరిస్తాము. ఉదా|| మీరు

i) మీ కార్డులను మీరు ఉపయోగించని సంచి లేక పర్స్ లందు / వాడకములోలేని వాహనాల్లో / మీరు తరచూ సంచరించని ప్రదేశాలల్లో ఉంచరాదు. ఎందుకంటే పొరపాటున వాటిని పారవేసే అవకాశం ఉన్నది.

ii) కార్డును తీసికొన్న వెంటనే దానిపై సంతకము చేయండి

iii) మీరు కార్డును ఎవ్వరికీని ఇవ్వరాదు. మీరు కార్డును ఉపయోగించిన వెంటనే వెనక్కి తీసుకోవాలి.

iv) ఒకవేళ మీ చిరునామా మారితే మాకు వెంటనే తెల్పండి. బదులుగా మరొక కార్డును మీ కరెక్ట్ అడ్రెస్ కు పంపుతాము.

v) ఒకవేళ మీ కార్డును పోగొట్టుకున్నా, లేక అది దొంగిలించబడ్డా, ఆ విషయాన్ని తెలిసిన వెనువెంటనే మాకు తెల్పుగలరు.

#### 8.17.4.1 నష్టము ; దొంగతనము లేక వివాదగ్రస్త లావాదేవీల గురించి తెల్పుట

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

బి) నియమ-నిబంధనల్లో కార్డును పోగొట్టుకొనుట/దొంగిలించబడుట/పి.ఐ.ఎస్ మరియు పాస్వర్డ్ లను ఇతరులకు తెలిపినందున మీకు కలిగే నష్టాలకు మీరు ఎంతవరకు బాధ్యులో వివరిస్తాము.

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

డి) ఒకవేళ మీ కార్డు పోయినా /దొంగిలించబడినా లేక ఇతరులు మీ పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ ను ఎవరైనా గమనించినా వెంటనే మీరు మాకు తెలియజేయాలి. ఆ తరువాత కావాలంటే పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ మార్పుకొనవచ్చు.

ఇ) ఒకవేళ మీ ఏ.టి.ఎం./డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డ్ పోయిందని మీవద్దనుండి ఫిర్యాదు రాగానే అవి మరొకరిచేత అక్రమముగా వాడబడకుండా మేము వెంటనే చర్యలు చేపడతాము.

ఎఫ్) మాకు ఫిర్యాదు చేసేలోగా ఒకవేళ మీ కార్డులు దొంగిలించబడి మీకేదైనా నష్టము జరిగితే దానికి మీరే బాధ్యులు.

జి) మీ కార్డు పోయిందని మీరు మాకు సమాచారము ఇవ్వగానే దానిని మేము నిలుపుదల (బ్లాక్) చేస్తాము. సదరు సమాచారమును మీరు 24 గంటలూ పనిచేసే మా టోల్ ఫ్రీ నంబరుకు ఫోన్ చేసి ఆ తరువాత వ్రాతపూర్వముగా ఇవ్వాలి. దీనికొరకై మేము మీకిచ్చిన మా ఈ-మైల్ కు కూడా మీరు సమాచారాన్ని ఇవ్వవచ్చు. మీ ఫిర్యాదుకు మేము రశీదు ఇస్తాము.

హెచ్) దురుద్దేశపూర్వకముగా లేక బాధ్యతా రహితముగా వ్యవహరింపక , నమ్మకంతో వ్యవహరించి మీ కార్డు దొంగిలించబడినది/పోయినది/లేక పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ మరొకరికి తెలిసిపోయినదన్న విషయాన్ని మీరు మాకు సకాలములో ఫిర్యాదు చేస్తే, ఆ తరువాత ఇందుమూలముగా జరిగే వ్యవహారాలకు/నష్టములకు మీరు బాధ్యులు కారు.

ఐ) వివాదాస్పద లావాదేవీల విషయములో మీ కు కావలసిన మరిన్ని వివరాలను అందిస్తాము. ఏదైనా మీ లావాదేవీపై వివాదం జరిగి దానికి మీరుచెప్పే కారణాలు/చెప్పారంటున్న విషయములో మేము అంగీకరించనిచో సదరు లావాదేవీ సక్రమముగానే జరిగినదని తగు సాక్ష్యముతో ధృవీకరించే బాధ్యత మాది.

జె) ఒకవేళ మీరు మాకు ఏదైనా తప్పుడు సమాచారము కానీ లేక అనామతు/ధృవీకరించలేని లావాదేవీ గురించి గాని తెల్పితే మేము దానిని విచారిస్తాము. ఒకవేళ ఆ లావాదేవీ తప్పని, విలువలేనిదని లేక నిర్ధారించలేనిదైతే మేము సదరు లావాదేవీని చార్జ్ బాక్ పద్ధతి ద్వారా త్రిప్పివేస్తాము.

కె) మీరు మాకు మీ ప్రస్తుతపు చిరునామాను సమర్పించియుండి మీరు మావద్ద నుండి కార్డ్ /పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ తీసుకునే ముందు జరిగిన నష్టాలకు మీరు బాధ్యులుకారు. పి.ఐ.ఎన్./పాస్వర్డ్ లను మీకు నేరుగా అందజేయకుండా తపాలా/కొరియర్ ద్వారాగాని మీ కరెక్ట్ అడ్రెస్ కే పంపిఉండి , తరువాత ఇందునిమిత్తమై ఏదైనా పేచీలు తలెత్తిన యడల తపాలా రసీదును సాక్ష్యముగా అంగీకరించము. తపాలద్వారా మీకు పంపిన పి.ఐ.ఎన్/పాస్వర్డ్ వలన మీకేదైనా నష్టము వాటిల్లి దానివలన తలెత్తే పేచీలలో తపాలా రసీదును సాక్షియ పరిగణలోనికి తీసుకోలేము.

ఎల్) ఈ క్రింది పరిస్థితులలో నష్టానికి మీరు బాధ్యులు కారు

- i) మా ఉద్యోగస్థుల /ఏజెంట్ల /మాకు సంబంధించిన ఇతరుల వల్ల , వారి మోసముచేతగాని /అజాగ్రత్త వల్లగానీ ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ వ్యవహారాల్లో మీకు నష్టము వాటిల్లితే
- ii) తప్పులు, మిషనులు చెడిపోయినందువల్ల కార్డ్స్ సిస్టమ్ లోపాలు ఉంటే వాటిని మీకు చెప్పకుండా ఉంటే లేక నోటిస్ బోర్డుల్లో పెట్టకపోతే/ లేక సదరు సందేశాన్ని మీకు పంపించకుంటే
- iii) ధృవీకరించలేని లావాదేవీలు అవికూడా మీరు కార్డ్స్ / పి.ఐ.ఎన్ లేక పాస్వర్డ్ తీసుకొనకముందు జరిగి ఉంటే.
- iv) ఏదైనా ఇతరత్రా లావాదేవీలు ప్రస్ఫుటముగా అది మీ తప్పువల్లకాదని తేలినపుడు

ఎం) మీరు మాకు ఫిర్యాదు చేయకముందు జరిగిన నష్టాలకుగాను రూ 10 ,000/- కు మించకుండా మాత్రమే చెల్లించవలసి ఉంటుంది. అయినప్పటికీ ఆ పరిమితి /నియమము ఈ క్రింది విషయాలలో వర్తించదు. ఒకవేళ

- i) మీరు దురాలోచనతో లేదా అజాగ్రత్తగా వ్యవహరించినచో లేక
- ii) మీరు మీ కార్డును నిర్ధారించలేని పనులకు వాడినపుడు

ఎన్) పైన ఉదహరించిన నియమము మీకు అన్వయించ బడినచో మీ పూర్తి భాద్యత ఈ క్రింది వాటిలో ఏది తక్కువో అది వర్తింపజేయబడుతుంది.

- i) నష్టము నోటిఫికేషన్ చేస్తున్న సమయాన
- ii) మీ కార్డు దొంగిలించబడిన/తప్పిపోయిన సమయము నుండి మీరు ఫిర్యాదు చేయు సమయము మధ్యలో మీరు అధికమొత్తము నగదును విత్ డ్రా పొందే అవకాశం ఉన్నపుడు

ఓ) ఒక లావాదేవీ పొరపాటుకు సంబంధించిన తగాదా పరిష్కారము కొరకు చాలా తక్కువ సమయము ఉంటుంది. ఆ సమయ వివరాలను మీకు మేము నియమ నిబంధనల్లో తెలియజేస్తాము. కాబట్టి మీరుగనక ఉన్న ఆ కొద్ది సమయము లోపల నిర్ధారించుటకు వీలుపడని తప్పులు జరిగిన ఏదైనా మీ లావాదేవీ గురించి మాకు వెంటనే తెలుపనిచో, మేము మీకు సహాయము చేయలేని పరిస్థితి కలుగుతుంది. తప్పుజరిగిన మీ ఎంట్రీ ని రివర్స్ చేయలేని కారణాన మీ నష్టాన్ని మీరే భరించాలి. క్రెడిట్ కార్డ్ సంస్థల రూల్స్ ప్రకారం ఒక్కొక్కసారి తక్కువ సమయము లోపలనే తప్పులుపడ్డ క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీని తిరిగి మళ్లించటము జరుగుతుంది. ఉదా || మీరు కొన్న వస్తువు యొక్క నాణ్యతా ప్రమాణాల లేదా సేవల గురించి మీకు , అంగడి వారికి ఏదైనా తగవులు వచ్చినా లేదా నాణ్యతా ప్రమాణాల విషయములో మీరు మీ అభిప్రాయాన్ని మార్చుకొన్నా లేదా మీరుగానీ లేక అంగడివారుగానీ డెబిట్ కార్డ్ ను ఉపయోగించేటప్పుడు ఏదైనా పొరపాట్లు చేసిఉన్నా.

పీ) మీరు ఫిర్యాదు చేయుటకొరకు లేదా ఏదైనా సహాయాన్ని పొందుటకొరకు హెల్ప్ డెస్క్ యొక్క టెలిఫోన్ నెంబర్ ను / సంబంధిత ఏ.టి.ఎం బ్యాంక్ వ్యక్తుల పేర్లు ఏ.టి.ఎం. సెంటర్లలో లభ్య పరుస్తాము.

క్యూ ) అంతేకాక మీరు ఫిర్యాదు చేయవలసిన అధికారుల పేర్లను కూడా వివరముగా తెలుపుతాము.

ఆర్) నియమించిన సమయములోపల తప్పుగా డెబిట్ ఐన మీ ఏ.టి.ఎం. ట్రాన్సాక్షన్ ను తిరిగి క్రెడిట్ చేస్తాము. సదరు నియమించిన సమయము లోపల మీకు జరిగిన తప్పును సరిదిద్దలేనియడల మీ నష్టానికి తగు మరిహారము చెల్లిస్తాము. మీ ఫిర్యాదు గురించి సంబంధిత ఏ.టి.ఎం. బ్యాంకునకు ట్రాన్సాక్షన్ తప్పుజరిగిన 30 రోజుల లోపు మీరు ఫిర్యాదు చేయాలి.

ఎస్) మీ ఏ.టి.ఎం. లావాదేవీ విషయములోని తప్పులు పరిష్కారమయ్యే వరకు ఏ.టి. ఎం. లోని కెమెరా పుట్టజీ (గుర్తులను) భద్రపరుస్తాము. నిర్ణయించిన సమయము లోపుగా భేదాలు తలెత్తితేనే పుట్టజీ రికార్డులు అందుబాటులో ఉంటాయి.

### 8.17.5 క్రెడిట్ కార్డ్

ఎ) క్రెడిట్ కార్డ్ కొరకు మీరు ధరఖాస్తు చేసుకొన్నప్పుడు మేము మీకు దానికి సంబంధించిన ఛార్జీలు, వడ్డీరేటు, బిల్లింగ్ చెల్లింపు విధానము, బాకీల చెల్లింపు ప్రక్రియ , ఆర్థిక పరమైన అంశాలు 'మినిమమ్ అమౌంట్ డ్యూ', కార్డు నవీకరణ , ఖాతా నిలుపుచేసే విధానము ఇంకా ఇతర సమాచారాలన్నీ తెలుపుతాము.

బి) దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయాన అతిముఖ్య నియమ నిబంధనలు కల కాగితపు కాపీని మీకు అందిస్తాము.

సి) కార్డు పొందుటకు నిర్ణయించిన గడువు కాలాన్ని వివరిస్తాము.

డి) ఒకవేళ మీరు సమర్పించిన దరఖాస్తు వివరాలన్నీ సంతృప్తికరముగా / హర్షింపతగినవిగా ఉంటే ముందుగా మీకు డీయాక్టివేటెడ్ (వెంటనే వినియోగించుకొనుటకు వీలుకాని) కార్డ్ ను ఇస్తాము. ఆ తరువాత మీ అంగీకారముతో ఆ కార్డ్ యాక్టివేట్ ఔతుంది . ఇందుకు సంబంధించిన నియమ నిబంధనలన్నీ పాటించాలి.

ఇ) ఒక వేళ మీ అంగీకారం లేకుండానే మేము మీ కార్డును యాక్టివేట్ చేసినా లేక బిల్ వేసినా , మీకుపడిన చార్జీలను వెనక్కు తీసికొనటమే కాక ఆ వేసిన చార్జీలకు రెట్టింపుగా మీకు పెనాలిటీని చెల్లిస్తాము.

ఎఫ్) వ్రాత పూర్వకమైన మీ అభ్యర్థన మేరకే మేము మీకు ఋణసౌకర్యాన్ని కల్పించటము మరియు మీ కార్డు లిమిట్ ను పెంచుట జరుగుతుంది. మీరు ఎం.ఐ.టి.సి వివరాలను అధ్యయనము చేసి ప్రత్యేకముగా ట్రాన్సాక్షన్ ను వాలిడేట్ చేసిన డిజిటల్ రికార్డు లోని (వివరాలను ప్రింట్ చేసికోగలిగిన) ఎలక్ట్రానిక్ మార్గము ద్వారా కూడా పంపించవచ్చు.

జి) మీకే కాక మీరు నియమించిన వ్యక్తి కి (వ్యక్తులకు) కూడా ఆడ్-ఆన్ కార్డ్(కార్డులను) ఇస్తాము. మీ అభ్యర్థన మేరకు, మీకు అనుమతించిన ఋణ మొత్తానికి లోబడి ఋణ సౌకర్యాన్ని ఈ ఆడ్-ఆన్ కార్డులకు వర్తింపజేస్తాము. ఈ అదనపు కార్డ్ ల ఉపయోగముతో చేసిన లావాదేవీలకు మీరే బాధ్యత వహించాలి.

హెచ్ ) ఒకవేళ మీ ఋణసౌకర్యమునకు ఉండే పరిమితిని తగ్గించినచో ఎందుకు తగ్గించామనే వివరాలను , అందుకు కారణాలను ఎస్.ఎం.ఎస్/ఈ-మైల్ మరియు వ్రాతపూర్వకముగా తెలియజేస్తాము.

ఐ) మీయొక్క ఋణము/బాకీ తీర్చేసి మీరు మీ క్రెడిట్ కార్డును కాన్సిల్ /క్లోస్ చేసికొనవచ్చు. ఈ విషయాన్ని వ్రాతపూర్వకముగా లేదా రిజిస్టరు కాబడిన ఈ-మైల్ ద్వారా కూడా తెల్పవచ్చు. సదరు అభ్యర్థన అందుకొన్న 7 పని దినముల లోపల మీ క్రెడిట్ కార్డును క్లోజ్/కాన్సిల్ చేస్తాము.

#### 8.17.5.1 క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్ మెంట్ లు

ఎ) మీ క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలను చూసుకొనుటకై (కొనుగోళ్ళు /నగదు విత్ డ్రా మొ|| ) మేము మీకు ప్రతి నెలా ఉచితముగా క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్మెంట్ ను పంపిస్తాము. ఈ స్టేట్మెంట్ల నెలకొకసారి అనుకొన్న తేదీ లోపల పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా పంపిస్తాము. ఈ సౌకర్యము ఈ-మైల్ మరియు ఇంటర్ నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా కూడా పొందవచ్చును.

బి) ఒకవేళ మీకు ఎప్పుడైనా ఈ స్టేట్ మెంట్ చేరనియెడల మీరు మాకు తెల్పితే మేము మీకు మరొక కాపీని పంపిస్తాము. ఇది మీకు సరైన సమయముకల్లా మీ బాకీని చెల్లించటానికి/ఒకవేళ ఏదైనా మినహాయింపు ఉంటే వ్యక్త పరచుటకు ఉపయోగపడుతుంది.

సి) మీకు విధించిన చార్జీల/ఫీ జుల/నియమ నిబంధనల మార్పులమైనా జరిగితే మీకు వెంటనే తెల్పుతాము. పొందుపరుస్తాము. మార్పులు జరిగితే (వడ్డీరేట్లు కాక) సాధారణముగా ఒక నెల ముందే మీకు నోటీస్ ఇస్తాము. ఈ మార్పు వివరాలను మీ క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్మెంట్ తో సహా పంపిస్తాము.

డి) క్రెడిట్ కార్డ్ ఎగవేతకు సంబంధించిన వివరాలని సి.ఐ.సి. కి తెల్పేముందు మా బోర్డ్ అంగీకరించిన అన్నీ లాంచనాలను పూర్తి చేసి కార్డుదారునకు ఒకనెల రోజుల ముందే ఆ విషయాన్ని తెలియజేస్తాము.

### 8.18 మూడవ పక్షపు పథకాలు

మేము అనుమతి పొందిన తరువాతే మూడవ పక్షానికి (థర్డ్ పార్టీకి) చెందిన పథకాలను మీకు అమ్ముతాము. అవి మూచ్యల్ ఫండ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ మొ||. ఈ థర్డ్ పార్టీ ఆర్థిక పథకాలను అమ్ముటకొరకు మాకు మా బోర్డ్ అంగీకరించిన పాలసీ కలదు.

ఎ) మేము ఏదైనా ఇన్వెస్ట్ మెంట్ /అసెట్ మేనేజ్ మెంట్ కంపెనీకి ఏజెంటుగా వ్యవహరించి మ్యూచువల్ ఫండు మరియు భీమా పథకాలను అమ్ముదలిస్తే ఆ విషయాన్ని మీకు తెలియపరుస్తాము.

బి) మేము మీకు అమ్మే ఇన్స్ట్రుమెంట్ పాలసీలు మ్యూచువల్ ఫండ్ల వ్యాపారానికి సంబంధించి అన్నీ రూల్స్ రెగ్యులేషన్ లను పరిగణలోనికి తీసుకొంటాము.

సి) ఒకవేళ మీరు మావద్ద ఏదైనా బ్యాంకింగ్ పథకము / సేవ పొందితే మీకు ఈ థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్స్ / పథకాలను తీసికొనుటకై /కొనుటకై ఏవిధమైన వత్తిడి మీ మీదకు తీసుకురాము.

డి) ఒకవేళ మీరు మీ ఋణమునకై మావద్ద ఏదైనా సెక్యూరిటీ ని ఉంచినపుడు ఆ సెక్యూరిటీ కొరకు ఫలానా భీమా కంపెనీ నుండి ఫలానా పథకాన్ని తీసుకొనాలని మీకు సూచించము. మేము మీకు ఉచితంగానే మా సలహా ఇస్తాము. మీకు నచ్చిన చోట మీరు భీమా సౌకర్యాన్ని పొందవచ్చు.

ఇ) మీకు బ్రాంచ్ ద్వారా అమ్మిన పథకాల వివరాలను మేము మీకు అప్పుడప్పుడు ప్రకటనలద్వారా / నోటిస్ బోర్డు ద్వారా / వెబ్సైట్ ద్వారా కరపత్రాల ద్వారా మీ లాభము కొరకై తెల్పుతాము. ఒకవేళ మీకు ఈ సమాచారము వద్దంటే, పంపించము.

ఎఫ్) మీకు బ్రాంచ్ ద్వారా అమ్మిన అన్నిరకాల భీమా పథకాల గురించి అన్నివివరాలను ఉద్యోగులు చేప్పేటట్లు చర్య తీసుకొంటాము.

జి) మేము మా ఖాతాదారులకు పొదుపు పథకాలను / భీమా పథకాలను అమ్మే ముందు అత్యంత శ్రద్ధ వహిస్తాము.

హెచ్) ఒకవేళ మీకు సరిపడే పథకాలు/సేవలు ఉంటే వాటిని మీకు తప్పక చెబుతాము.

ఐ) మీరు ఫలానా పొదుపు/భీమా పథకము/సేవను తీసుకోదలచినపుడు మాత్రమే మాకు కావలసిన ధృవీకరణ పత్రాలను పంపాల్సి ఉంటుంది. అనుమతించిన ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యము ద్వారా/వ్రాతపూర్వకముగా ధరఖాస్తును పంపాలి.

జె) మేము మీకు అమ్మే పథకాలకు వర్తించే అన్ని నియమ నిబంధనలను మీకు చెబుతాము.

కె) మీ పథకాలకు/సేవలకు కు వర్తించే అన్నీ ఛార్జీలను మీకు వివరిస్తాము.

ఎల్) వైద్యపరీక్షలు ముగిసి , అన్నిలాంచనాలు పూర్తి ఐన 30 రోజుల లోగా మీకు మీ స్టేట్ మెంట్ / పాలసీ డాక్యుమెంటును పంపిస్తాము.

ఎం) మా శాయశక్తులా మీకు విక్రయానంతర సేవలను అందిస్తాము. ఉదా || ఎస్.ఐ.పి. లేటెస్ట్ ఎస్.ఐ.వి. మెచూరిటీ తేదీ, ప్రీమియం చెల్లించాల్సిన డ్యూడేట్ మొ||.

ఎన్) మీరు తీసుకొన్న పథకాల పనితీరును గూర్చి మీకు అప్పుడప్పుడు తెలుపుతూ ఉంటాము.

ఓ) మేము ఇతర మ్యూచువల్ ఫండ్ / భీమా / ఇతర ఆర్థిక సంస్థలనుండి పొందుచున్న కమిషన్ / ఫీజ్/ వివరాలను బహిర్గతము చేస్తాము.

### 8.19 క్రెడిట్ కౌన్సెలింగ్ సౌకర్యము

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

## 8.20 రికార్డును పొందుట

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

## 9 బ్రాంచి మూసివేత /స్థానాంతరణం

ఏ) ఒకవేళ మేము మా శాఖను మూసివేసినచో లేదా మ రొకచోటికి మార్చినచో లేక మీకు బ్యాంకింగ్ సేవలను అందించలేకున్నచో మీకు:

i) ఆ కేంద్రములో మరి ఏ యితర బ్యాంక్ లేనపుడు 2 నెలల ముందే తెలియపరుస్తాము.

ii) ఇతర ప్రాంతములకు 1 నెల రోజులముందు తెలియజేస్తాము.

బి) ఒకవేళ శాఖను మరొక ప్రాంతానికి మార్చినచో కొత్త ప్రదేశపు శాఖ చిరునామా మీకు తెలియజేస్తాము.

సి) బ్రాంచి పనిచేయు సమయముల మార్పిడిని మీకు తెలియపరుస్తాము.

## 10 ఫైనాన్షియల్ ఇంక్లూజన్

ఏ) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ వారి ఆదేశాలైన నో యువర్ కస్టమర్ / యాంటి -మనీ-లాండరింగ్ (anti money laundering) లకు అనుగుణంగా వర్తించిన ఖాతా దారుల కొరకు మేము బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాను తెరచుటకు కట్టుబడి ఉన్నాము. ఈ ఖాతాలకు కనీస బ్యాలెన్స్ ను ఉంచవలసిన అవసరము లేదు. ఈ ఖాతాకు సంబంధించి ఉచితముగా ఏ.టి.ఎం./ఏ.టి.ఎం కమ్ డెబిట్ కార్డ్ ను జారీచేస్తాము. ఖాతా తెరిచే సమయాన దీని వివరాలను నిస్సక్షపాతముగా తెలుపుతాము.



బి) పై ఖాతాలను తెరుచు సమయాన , సులభతరమైన కే.వై.సి (KYC) వివరాలను తెల్పుతాము. అయినప్పటికీ ఈ తరహా ఖాతాలను చిన్న ఖాతాలుగానే పరిగణించి వాటికి ఉన్న పరిమితులను , ఇతర వివరాలను మీకు , ప్రాంతీయ భాషలో వివరిస్తాము.

సి) మా చిన్న తరహా ఖాతాల కు సంబంధించి సులభతరమైన కె.వై.సి. వివరాలు మరియు బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ అకౌంట్ తెరచుటకు కావలసిన ద్రువపత్రాల వివరాలు మా అన్ని శాఖల్లో రెండు / మూడు భాషల్లో నోటీసు బోర్డునందు ఉంచుతాము.

డి) మా శాఖలలోని ఉద్యోగస్తు లందరికి ముఖ్యముగా ముందువరసలో ఉండే ఉద్యోగస్తులకు ఈ ఖాతా(లు) తెరచు విధానము మరియు తగు తరీదు ఇచ్చి, వారు మీకు అన్నివిధాలా సహాయ పడుటకు చర్యలు తీసుకొంటాము.

ఇ) ఈ చిన్న ఖాతాల లావాదేవీలు ఉచితముగా జరుపుకొనుటకు మరియు ఒక నెలరోజులలో ఎన్ని విత్ డ్రా లు చెయ్యవచ్చో ఇంకనూ జనరల్ క్రెడిట్ కార్డ్ సహాయముతో రాష్ట్ర , కేంద్ర ప్రభుత్వాలు మీకు ఇచ్చే రాయితీలను/ లాభాలను ఎలా వినియోగించుకోవాలో వివరముగా ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతులలో తెల్పుతాము.

ఎఫ్) ఇవిగాక మీరు ఆపేక్షించు అదనపు సేవలను ఉచితముగా లేదా స్వల్ప రుసుముతో మీకర్హమయ్యేలాగా మీ భాషలో వివరిస్తాము.

జి) ఒకవేళ సేవలకు/లావాదేవీలకు చార్జీలకు సంబంధించి ఏదైనా మార్పులు జరిగితే ఆ విషయాన్ని అవి అమలుచేయబడుటకు ఒక నెల రోజుల ముందుగానే మీకు తెల్పుతాము.

హెచ్) పై విషయాలను మేము మీకు అనువైన రీతిలో నోటీసుద్వారా, ఉత్తరాలద్వారా, బిజినెస్ కరస్పాండెంట్ల ద్వారా తెల్పుతాము.

ఐ) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ వారి ఆదేశాలను అనుసరించి బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము సౌలభ్యముకాని ప్రదేశాలలో బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు / బిజినెస్ ఫెసిలిటీటర్లు నియమింపబడతారు. వారివద్ద మీరు పరిమితులకు లోబడి మీ డబ్బును జమచేయటము / డబ్బును తీసికొనటము / బ్యాలెన్స్ ఎంక్వెరీ / డబ్బును ఒకచోటునుండి వేరొక ప్రాంతానికి బదిలీ చేసుకొనవచ్చును.

జె) మీకు మేము మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యముకూడా కలిగిస్తాము.

కె) అలాగే మీరు జమ చేయుట కొరకు మొబైల్ ఫోన్ లు, ఇ.సి.ఎస్., ఎస్.ఇ.ఎఫ్.టి. మొదలగు ఎలక్ట్రానిక్ ప్లాట్ ఫారం ల సౌకర్యాలను కూడా కల్పిస్తాము.

ఎల్) బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు / బిజినెస్ ఫెసిలిటీటర్లు చేసే తప్పులకు / పొరపాట్లకు మేమే పూర్తి బాధ్యత వహిస్తాము. వారి తప్పిదనము పైన మీరేదైనా ఫిర్యాదు చేస్తే వెంటనే విచారణ చేస్తాము.

ఎం) మీకేదైనా ఆర్థిక సహాయము అవసరమైతే నియమ నిబంధనలను సరించి తక్కువ ఖర్చుతో మీకు ఆర్థిక సహాయము అందిస్తాము. మీరు ఋణముకొరకు దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయాన వివరాలన్నీ తెల్పుతాము.

ఎస్) మావద్ద లభ్యమయ్యే ఋణ సౌకర్యాలను మీకు తెల్పుతాము. తేలికపాటి సమాచారముతోనే మీ దరఖాస్తును పరిశీలిస్తాము. ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలను వివరించి మీరు పూర్తిగా సమర్పించవలసిన (ఆస్తి/ఇతర) వివరాలను తెల్పి వడ్డీ రేటును మరియు అప్పు పూర్తిగా చెల్లించాల్సిన సమయాన్ని (కాల నిర్ణయ పట్టి) వివరిస్తాము.

ఓ) ఒక లక్ష రూపాయలవరకు ఉన్న ఋణముల కొరకై అదనపు పూచీకత్తు అడగము. (ఎం.ఎస్.ఈ. ఖాతాదారులకు ఈ అదనపు పూచీకత్తు పరిమితి 10 లక్షలు).

పి) ఒకవేళ ఋణ ఖాతాకు మీకేదైనా ఆర్థిక ఇబ్బందులు వస్తే మీ విషయములో దయతో అనువైన రీతిలో వ్యవహరిస్తాము.

క్యూ) సదరు ఆర్థిక ఇబ్బందులను మీరు మా దృష్టికి తెస్తే మీకేవిధమైన సహాయాన్ని అందించాలో తెలుసుకొని ఆవిధముగా మిమ్ములను ఆదుకొనుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

ఆర్) మీరు మీ ఇబ్బందుల నుండి విముక్తి పొందుటకు అవసరమైతే, ఇరు పక్షానికి సమ్మతమైన నూతన ఆర్థిక ప్యాకేజీ కూడా వర్తింపజేసి సాయపడుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

ఎస్) మీకు ఇన్ఫర్మేషన్ అండ్ కమ్యూనికేషన్ టెక్నాలజీ ద్వారా సాధారణ బ్రాంచి / ఇతర చానళ్ళ ద్వారా లావాదేవీలు జరుపుకొనుటకు కావలసిన సలహాలు మరియు తర్ఫీదును ఇస్తాము.

టి) ఆర్థిక విజ్ఞానాన్ని మా ఖాతాదారులకు పెంపొందించుట కొరకు కార్యక్రమాలు నిర్వహిస్తాము.

యు) పైనాన్నియల్ ఇన్ క్లూషన్ గురించి మరింత అవగాహన పెంపొందించుట కొరకు నిర్దేశించిన వ్యక్తులకు సముదాయమునకు క్యాంపులు / అంగడులు / టౌన్ హాల్ సమావేశాలు మొ|| పల్లెటూళ్ళలో నిర్వహిస్తాము.

వి) దేశము మొత్తము మీద విశేషించి మా బ్యాంక్ నందు అమలౌతున్న ఈ పైనాన్నియల్ ఇన్ క్లూజన్ ప్రక్రియ తీరుతెన్నులను గురించి మా ఉద్యోగస్తులకు తగిన అవగాహన కల్పిస్తాము.

డబ్ల్యు) బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము లేని ప్రదేశాలకు మా అధికారుల్ని సదా పంపిస్తూ బ్యాంకుల పైనాన్నియల్ ఇంక్లూజన్ పథక అమలు తీరు తెన్నులను మరియు పనితీరును సమీక్షిస్తాము.

ఎక్స్) మీరు చేసిన ఏ ఫిర్యాదునైనా స్వీకరించి వెంటనే విచారణ చేసి మీకు సాయపడతాము.

వై) బ్యాంకు గాని / బిసి/బిఎఫ్ లపై గాని ఏదైనా విభేదాలు ఉన్నచో మీరు ఫిర్యాదు ఎలాచేయాలో వివరిస్తాము. ఒకవేళ బ్యాంక్ విచారణపై సంతృప్తిచెందకపోతే బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేసికొనవచ్చును .

జడ్) పైనాన్నియల్ ఇంక్లూజన్ తో వెలుగొందే వివిధ పథకాలు / సేవలను అందరూ తెలుసుకొనుట కొరకు మేము విస్తృత ప్రచారము చేబడతాము.

## 11. సీనియర్ సిటిజన్ /డిఫరెన్షియల్ ఏబుల్డ్ పర్సన్స్

ఏ) బ్యాంకు లావాదేవీలు జరుపుకొనుట కొరకు మా విశేష ఖాతాదారులైన వయోవృద్ధులు మరియు ప్రత్యేకముగా చేవగల్గిన వారు ( senior citizens and differentially abled persons) మరియు నిరక్షరాస్యుల కొరకు సహాయపడటానికి ప్రయత్నిస్తాము. ఈ ఖాతాదారుల కొరకు అనువైన పథకాలు/సేవలు అమలు పరుస్తాము.

బి) వీరికొరకై అనువైన /ప్రత్యేకమైన సిస్టమ్ / ప్రొసీజరును అమలు పరుస్తాము.

సి) ఈ ప్రత్యేక ఖాతాదారులకు భౌతికముగా అందుబాటుతోసహా సేవా వినియోగముకొరకు మా శాఖలు/ఏ.టి.ఎం. లు సిద్ధముగా ఉన్నాయి.

డి) ప్రత్యేక ఖాతాదారులతో సున్నితముగా వ్యవహరించే పద్ధతులను మా ఉద్యోగస్తులకు వివరిస్తాము.

ఇ) ఇవికాక ఈ కోడ్ ద్వారా క్రింది వాటికి కట్టుబడి ఉన్నాము.

i) మీకు అత్యంత విలువనిస్తాము. మీ కొరకు ప్రత్యేకమైన బ్యాంకింగ్ సేవలందించి మీ ఇబ్బంది/ సమస్యలను పరిష్కరించటానికి ప్రయత్నిస్తాము.

ii) మీకు కూర్చోనుటకు మా శాఖలందు చక్కటి ఆసనాలను సమకూరుస్తాము.

iii) ఏకగవాక్ష విధానము ద్వారా మీకు కావలసిన అన్ని రకాల బ్యాంకింగ్ సేవలను అందిస్తాము.

iv) మీరు నిర్ధారించిన వ్యక్తులద్వారా మీరు సూచించిన పరిమితులకు లోబడి మీ ధృవీకరణపత్రము/పాస్ బుక్ సహాయముతో మీరు మీ డబ్బును పొందుటకు అనుమతిస్తాము.

v) తప్పనిసరి పరిస్థితులలో ఒకవేళ మీరు అనారోగ్యము వల్ల బ్రాంచి వరకు రాలేని యడల మీరు జమచేయదలచుకొన్న డబ్బును తీసికొనుటకు/చెక్కులను తీసికొనుటకు /మీరిచ్చిన చెక్ సహాయముతో డిడి ని మీకు ఇచ్చేందుకు /మీ అభ్యర్థన పత్రాన్ని తీసికొనుటకు మా ఉద్యోగస్తులు మీ వద్దకు రాగలరు. ఇది మా డోర్ స్టెప్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము.

vi) మీ పింఛను ఖాతా జమ కాగానే వివరాలతో పింఛను కాగితాన్ని మీకు జారీ చేస్తాము.

vii) తప్పని పరిస్థితులలో మీ పింఛను నగదును మీ వద్దకే వచ్చి ఇవ్వగలము.

viii) మీ జీవన ధృవీకరణ పత్రాన్ని (లైఫ్ సర్ది ఫికట్) మీరు ఇప్పుడు ఏశాఖలోనైనా సమర్పించవచ్చు.

ix) అంగవైకల్య ఖాతాదారు తలదండ్రులకు/బంధువులకు లీగల్ గార్డియన్ను ఎలా నియమించుకోవాలో నేషనల్ ట్రస్ట్ ఆక్ట్ 1999 ప్రకారము వివరిస్తాము. మతిభ్రమణం, సేరిబ్రల్ పాలసీ కలిగిన ఖాతాదారులకు ఇది చాలా ఉపయోగము.

x) అంధ, వికలాంగ ఖాతాదారులకు సహితము అన్నీ బ్యాంకింగ్ వసతులు కల్పిస్తాము. అవి చెక్కు బుక్, ఏటీఎం కార్డు, నెట్ బ్యాంకింగ్, లాకర్, రీటైల్ లోను, క్రెడిట్ కార్డు మొ||.

xi) మాశక్తి కొలది అంధ/ అంగ వైకల్య ఖాతాదారులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యము కల్పిస్తాము.

xii) ఈ ప్రత్యేక ఖాతాదారులతో తరచూ సమావేశము నిర్వహిస్తూ వారి ఇబ్బందులను అడిగి తెలుసుకుని వాటిని పరిష్కరించి వారి సామూహిక అనుభవముతో అన్నివిధాలా లాభము చేకూరేలా చూస్తాము.

## 12. మీ ఖాతాల సంరక్షణ

### 12.1 నమ్మకమైన రక్షిత బ్యాంకింగ్ చెల్లింపు విధానము

ఎ) మీరు నమ్మదగిన నిలకడగల చక్కని చెల్లింపు బ్యాంకింగ్ విధానాన్ని చవి చూచుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

బి) మీ రక్షణ కొరకు అవకాశమున్న చోట్ల సీసీటీవి కెమెరాలను అమరుస్తాము.

## 12.2 మీ తాజా వివరాలను ఇస్తూ ఉండండి.

ఎ) మీకు మేము అవసరమైన జాగరూకత వివరాలను పంపించుకు అనువుగా మీరు మీ తాజా వివరాలను (మారిన చిరునామాను/ ఫోను నెంబర్ ను / ఈమైల్ ఐడి: షెల్) ఎప్పటికప్పుడు సమర్పించగలరు.

బి) ఒకవేళ ఏదైనా పైవాటిలో మార్పు జరిగితే వెంటనే మాకు పంపించి మీ అప్లడేట్ వివరాలను రిజిస్టరు చేయించుకోవాలి.

## 12.3 ఖాతాలను సరిచూసుకోనుట

ఎ) మీరు మీ ఖాతాలను / అకౌంట్ స్టేట్ మెంట్ లను జాగ్రత్తగా ఎప్పటికప్పుడు పరిశీలించుకోవాలి. ఒకవేళ ఏదైనా తప్పుడు సమాచారము/ఎంట్రీ ఉంటే వెంటనే మాకు తెల్పండి. మేము దానిని దర్యాప్తు చేస్తాము. ఇలాంటి రెగ్యులర్ పరిశీలన వలన మీ ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్ట్రాయీ సూచనల అమలు సరిగా ఉండి, అవి నిజముగా చెందవలసినవారికే చెందుతున్నాయి అన్న విషయము మీకు తెలుస్తుంది.

బి) ఒకవేళ ఏదైనా మీ ఖాతాలోని లావాదేవిని మేము గాని ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలుగాని లేక పోలీసు శాఖ గాని దర్యాప్తు నిమిత్తము నియమింపబడి దర్యాప్తు చేబడితే, మీరు వారితో సహకరించాలి.

## 12.4 తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు

మీ చెక్కుల విషయములో పాస్ బుక్ విషయములో మీరు జాగరూకతగా ఉంటే అన్నివిధాలా దొంగతనాలు/ ఫ్రాడ్స్ లను అరికట్టవచ్చు. అప్పుడు మీ ఖాతా చక్కగా సంరక్షింపబడుతుంది.

### ఎ) చేయకూడనివి

i) చెక్ బుక్ /కార్డులు ఒకేచోట ఉంచటము

ii) బ్లాంక్ చెక్కులమీద సంతకమును చేసి పెట్టుకొనుటము

iii) మీ ఖాతా వివరాలను పాస్వర్డ్ /పి.ఐ.ఎన్ మరియు ఇతర ఖాతా సంరక్షణ వివరాలను ఎవరికైనా ఇవ్వటము

బి) దుర్వినియోగము కాబడకుండా ఉండుటకై మీ చెక్ బుక్కు / కార్డుల సంరక్షణ కొరకు మీకు తగిన సలహాలను ఇస్తాము.

సి) ఒకవేళ మీ పాస్ బుక్ / ఏ.టి.ఎం. కార్డ్ / డెబిట్ కార్డ్ పోయినచో లేదా దొంగిలించబడినచో లేదా ఎవరైనా మీ పి.ఐ.ఎన్ నంబరు గమనించారని అనుమానము ఉన్నచో వెంటనే మాకు తెల్పండి. మేము వెంటనే అవి దుర్వినియోగము నకు గురి కాకుండా చేస్తాము. ఒకవేళ మీ పి.ఐ.ఎన్ ను ఎవరైనా గమనిస్తే మీరు దానిని వెంటనే మార్చివేసుకోగలరు.

డి) ఒకవేళ మీ చెక్ బుక్ / పాస్ బుక్ / కార్డ్ పోయినా / దొంగిలించబడినా లేదా ఎవరిపైనైనా అనుమానము ఉన్నా లేక ఎవరైనా మీ ఖాతా సంరక్షక సమాచారాన్ని గాని లేక మీ పిన్ / పాస్ వర్డ్ ను చూశారని అనుమానము ఉన్నా మీరు మాకు వెంటనే తెలియజేయండి.

ఇ) మీ పైన వివరించిన నష్టాల కొరకు మాకు మా 24 గంటల టోల్ ఫ్రీ నంబరుకు తెలుపగలరు. ఆ తరువాత వెంటనే వ్రాత పూర్వకమైన ఫిర్యాదును కూడా సమర్పించగలరు. అంతేకాక ఈ విషయాన్ని మీరు మావద్ద నమోదు చేసుకొన్న మీ ఈ-మైల్ ద్వారా కూడా పంపవచ్చు.

ఎఫ్) మీరు మాకు తెల్పేలోపే జరిగిపోయిన ఏవైనా పొరపాటులు / నష్టాలకు మీరే బాధ్యులు.

### 12.5 చెల్లింపుల రద్దు

ఏ ) మీరు జారీ చేసిన చెక్కులను చెల్లించకుండా నిలిపివేయుటకు, మీ స్థాయి సూచనలను నిలుపుదల చేయుటకు, మీ ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు నిలుపుదల చేయుటకు మీరు వ్రాత పూర్వకమైన అభ్యర్థన సమర్పించాలి.

బి) మీ యొక్క ఆదేశానికి లోబడి మీరు ఆపివేయమన్న ఏ చెల్లింపునైనా వెంటనే ఆపివేస్తాము. చెక్కు లబ్ధిదారుని / వాడే సంస్థల అంగీకారముతో పని లేదు. అలాగే ఇందుకొరకు మానుంచి ఎటువంటి ముందస్తు మంజూరి అవసరములేదు.

సి) మీరు ఏ విధమైన ఆదేశము ఇవ్వని యడల మేము మీరు జారీచేసిన చెక్కుల చెల్లింపులు నిలిపివేయలేము.

డి) క్రెడిట్ కార్డు చెల్లింపులను నిలుపుదల చేయుటకు ఇతర నియమ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

### 12.6 నష్టాలకు పరిహారము

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

### చేర్చులు పదకోశం (అనెక్స్ గ్లోజరీ)

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

### ఏ.టి.ఎం.

ఆటోమాటెడ్ టెల్లర్ మిషన్ . దీని సహాయముతో మరియు కార్డ్ పి.ఐ.ఎన్ సహాయముతో నగదును/ఇతర సేవలను సమాచారాన్ని పొందవచ్చు.

### బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మాన్

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

### కార్డ్

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

### క్రెడిట్ కార్డ్

ఋణ సౌకర్యముకొరకు వాడే ప్లాస్టిక్ కార్డ్. దీనితో కూడా కొనుగోళ్ళ చెల్లింపులు/ సేవలు పొందవచ్చు మరియు డబ్బు డ్రా చేసికొనవచ్చు.

### చెక్ కలెక్షన్ పాలసీ

ఖాతాలో జమచేయుటకు ఖాతాదారులు డిపాజిట్ చేసే ప్రాంతీయ/ బయటిఊళ్ళకు సంబంధించిన చెక్కులను ఏ విధముగా కలెక్షన్ చేస్తారో వివరిస్తుంది. ఈపా లసీ క్రిందివాటికి వర్తిస్తుంది.

- చెక్కు కొనుగోళ్ళ అభ్యర్థనలు
- చెక్కులను క్రెడిట్ చేయటానికి పట్టే సమయము

- చెక్కు కలెక్షన్ ఆలస్యము ఐతే చెల్లించాల్సిన వడ్డీ వివరాలు .
- సత్వరమే క్రెడిట్ కాబడే ప్రాంతీయ/బయటి ఊళ్ళ చెక్కులు
- చెక్కులు / ఇన్సుమెంట్లు తపాలా మార్గ మధ్యములో తప్పిపోయినవి. మరియు వాటి కలెక్షన్ చార్జీల వివరాలు.

### ఖాతాదారు

బ్యాంక్ ఖాతాను కలిగి ఉండి బ్యాంక్ పథకాలను / సేవలను పొందుచున్న ఒక వ్యక్తి (మరొకరితో సంయుక్త ఖాతా కలిగిన వ్యక్తి లేదా ఒక ఖాతాకు ఎగ్జిక్యూటర్ గా నియమింపబడిన వ్యక్తి ; ట్రస్టీ గా లేక హెచ్.యూ.ఎఫ్ కర్తగా ఉన్న వ్యక్తి - ఐతే సొంత వ్యాపారులు / ప్రొప్రైటరీషిప్ లు / భాగస్వామ్య సంస్థలు / కంపెనీలు / క్లబ్బులు / సొసైటీలు మొదలగునవి కాకుండా).

### కరంట్ అకౌంట్

ఖాతాలో బ్యాలెన్స్ ఉన్నవరకు లేదా ఒప్పందము ప్రకారము అనుమతించిన డబ్బును ఎన్నిసార్లైనా అనుమతించబడే డిమాండు డిపాజిట్ ఖాతా.

### డీజీజిట్ ఖాతా (deceased accounts)

ఒకరు లేక ఇద్దరు లేక చాలామందితో ఏర్పడ్డ ఖాతా కలిగి మరణించిన ఖాతాదారుకి సంబంధించిన ఖాతాలు.

### డీమాట్ అకౌంట్

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

### డిపాజిట్ ఖాతాలు

- “సేవింగ్స్ డిపాజిట్” అనగా అనుకున్న సమయము లోపల విత్ డ్రావల్స్ సంఖ్య పై మరియు విత్ డ్రావల్స్ నగదు మొత్తాల పై పరిమితి విధిస్తూ అనుమతించే డిమాండ్ డిపాజిట్ ఖాతాలు.
- “టరమ్ డిపాజిట్” అనగా పరిమిత కాలానికి ఖాతాదారులనుండి బ్యాంక్ సేకరించే డిపాజిట్. మె చ్యూరిటీ అయ్యక మాత్రమే విత్ డ్రావల్ అనుమతించబడుతుంది. ఇవి రికరింగ్ డిపాజిట్/డబల్ టెనిఫిట్



డిపాజిట్స్/పార్ట్ డిపాజిట్స్ / ఫిక్సెడ్ డిపాజిట్స్ / మంత్రి ఇన్సూరెన్స్ సర్టిఫికేట్ / క్వార్టర్ల ఇన్సూరెన్స్ సర్టిఫికేట్ మొదలగునవి.

- “నోటీస్ డిపాజిట్” అనగా పరిమిత కాలవ్యవధికి చెందిన డిపాజిట్. అయితే విత్ డ్రావల్ చేయుటకొరకు కనీసము ఒకరోజు నోటీస్ ఇవ్వాలి ఉంటుంది.

### ఈక్విటీ

సంస్థ యొక్క మూలధనములో కొంత వాటాను కలిగి ఉండటము. ఈ ఈక్విటీ ని డీమాట్ లేక నాన్ డీమాట్ షేర్ రూపాన ఉంచుకొనవచ్చు.

### ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీసు

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

### ఫిక్సెడ్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్

అనగా అప్పు చెల్లించే వరకు ఒకేవిధమైన వడ్డీని కలిగి ఉండటము లేక నిబంధనల ప్రకారము కొన్ని సంవత్సరముల తరువాత మారిన వడ్డీరేటును కొనసాగించటము.

### ఫ్లోటింగ్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్

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

### గ్యారంటీ

ఒకవ్యక్తి ఇచ్చిన ప్రమాణము / సాక్ష్యము

### గవర్నమెంటు బాండ్

పబ్లిక్ లోను కొరకు ప్రభుత్వము బాండు పత్రాలను గవర్నమెంట్ తయారుచేసి జారీ చేసింది.

### ఇనాపరేటివ్ / డార్లెంట్ అకౌంట్

2 సంవత్సరములకు పైబడి ఏవిధమైన లావాదేవీలు జరుపబడని సేవింగ్స్ బ్యాంక్ / కరెంట్ ఎకౌంట్స్.

### **మైల్**

కాగితము లేక ఎలక్ట్రానిక్ ఫారములో ఉండే ఉత్తరాలు.

### **ఎస్.ఇ.ఎఫ్.టి**

నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ సిస్టమ్. దేశీయ నగదు బదలీ యంత్రాంగము. దేశములోని ఒక బ్యాంక్ నుండి మరొక బ్యాంక్ ట్రాన్స్ కు నగదు బాదలీ చేసుకొనే సౌకర్యము.

### **నామినేషన్ సౌకర్యము**

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

### **బెట్ ఆఫ్ డేట్ / స్టేట్ చెక్కు**

చెక్కు జారీ అయిన నాటినుండి 3 నెలలు దాటిన తరువాత కలెక్షన్ కొరకు పంపించే చెక్కు.

### **పాస్**

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

### **పాస్పర్డ్**

ఖాతాదారు గుర్తింపుకొరకు ఫోను మరియు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లకు వాడే అక్షరాలు లేక అంకెలు లేక అక్షర సంఖ్యలు.

### **పి.ఐ.ఎస్**

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

### ఆర్.టి.జి.ఎస్

రియల్ టైమ్ గ్రాస్ సెట్టిల్మెంట్లు : బ్యాంకింగ్ చానళ్ళ ద్వారా అతివేగవంతముగా నగదును బదిలీ చేయుటకు ఉపయోగపడుతుంది. అప్పటికప్పుడే డబ్బును ఒక బ్యాంకుకు బ్రాంచి ఖాతా నుండి మరొక బ్యాంకుకు బ్రాంచి ఖాతాకు బదిలీచేయవచ్చు.

### రిఫరెన్స్ రేట్

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

### సీనియర్ సిటిజన్

60 సంవత్సరములకు పైబడి వయస్సుగల పౌరులు.

### స్మార్ట్ కార్డ్

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

### టారిఫ్ షెడ్యూల్

బ్యాంక్ పథకాలకు/సేవలకు వేసే ఛార్జీల వివరాలు తెలిపే పట్టిక.

### అన్ షైడ్ చెక్

చెక్కు చెల్లించబడకుండా బ్యాంకు నుండి వెనుకకు తిరిగిరావటము ( బౌన్సింగ్ )

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

బి.సి.ఎస్.బి.ఐ 2 సిట్టుగల కోడ్స్ గా అవతరించింది.

i) ఖాతాదారులకు ఇచ్చినమాటను నిలబెట్టుకొనుటకు

ii) సూక్ష్మ, చిన్న వ్యాపారస్తులకు సహకరించుటకు

ఈ కోడ్లను సభ్య బ్యాంకులన్నీ మరియు షేడ్యూల్ కమర్షియల్ బ్యాంకులు, అర్బన్ కో- ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు, ఆర్.ఆర్.బి లు కూడా పరిగణలోనికి తీసుకొన్నాయి.

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

ఇంకా మరిన్ని వివరాలకోసము బి .సి.ఎస్.బి.ఐ వారి వెబ్సైట్ ను లాగ్-ఆన్ [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in) చేసి చూసుకొనవచ్చు.

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೊಡ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ ಬೊರ್ದ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ

ಸಿ-7, 4ವ ಅಂತಸ್ತು , ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಬಾಂದ್ರಾ - ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್ ಮುಂಬಾಯಿ -400 051

