

# బ్యాంకు నిబద్ధ నియమావళి

## వ్యక్తిగత ఖాతాదారులకోసం

బ్యాంకింగ్ నియమావళులు, ప్రమాణాలు  
భారతీయ మండలి

ఇది స్వచ్ఛంద నియమావళి. వ్యక్తిగత ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేప్పుడు బ్యాంకులు అనుసరించేందుకు గాను బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాల్లో కనీస ప్రమాణాలను నెలకొల్పుతుంది. మీ దైనందిన కార్యకలాపాల్లో మీతో బ్యాంకులు ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది. మీకు భద్రత కల్పిస్తుంది.

### 1.1. నియమావళి లక్ష్యాలు:

ఈ నియమావళి వల్ల నెరవేరే ప్రయోజనాలు (ఎ) మీతో వ్యవహరించేందుకు కనీస ప్రమాణాలు నెలకొల్పి సరయిన, చక్కని బ్యాంకింగ్ కార్యచరణలు ప్రోత్సహించడం. (బి) పారదర్శకత పెంచి సేవల ద్వారా ఎంతమాత్రం పొందవచ్చో అన్న అవగాహన కల్పించడం. (సి) ఉన్నత కార్యకలాప ప్రమాణాల సాధనకోసం పోటీని మార్కెట్ శక్తులలో ప్రోత్సహించడం. (డి) మీకూ మీ బ్యాంకుకు మధ్య చక్కటి, సుహృద్భావ సంబంధాలను ప్రోత్సహించడం. (ఇ) బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థ పట్ల విశ్వాసం పెంచడం. నియమావళి ప్రమాణాలను సెక్షన్ 2లోని కీలక నిబద్ధతలలో వివరించడం జరిగింది.

### 1.2. నియమావళి అనువర్తన

ఇతరత్రా వివరిస్తే తప్ప, ఈ నియమావళిలోని అన్ని అంశాలు దిగువ పేర్కొన్న సేవలకు, పథకాలకు వర్తిస్తాయి. అవి శాఖలు, అనుబంధ శాఖలు బయట అందించేవయినా కావచ్చు. అంటే ఫోన్ ద్వారా, పోస్టుద్వారా పరస్పర ప్రతిచర్య జరిపే ఎలక్ట్రానిక్ సాధనాలు, ఇంటర్నెట్ లేదా ఇంకే విధానాలయినా కావచ్చు. ఇక్కడ పేర్కొన్న పథకాలను అన్ని బ్యాంకులు అందించవచ్చు లేదా అందించకపోవచ్చు. (ఎ) కరెంటు ఖాతాలు, సేవింగ్ ఖాతాలు, టర్మిడిపాజిట్లు, రికరింగ్ డిపాజిట్లు, పిపిఎఫ్ ఖాతాలు, ఇతర డిపాజిట్ ఖాతాలు. (బి) పింఛన్, చెల్లింపు ఆర్డర్లు, డిమాండ్ డ్రాఫ్టుల వంటి జమలు, తంతి బదిలీలు (వైర్ట్రాన్స్ఫర్లు) మొదలయిన చెల్లింపు సేవలు. (సి) ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ సేవలు. (డి) డీమాట్ ఖాతాలు, ఈక్విటీ, ప్రభుత్వ బాండ్లు. (ఇ) భారతీయ కరెన్సీ నోట్ల వినిమయవసతి. (ఎఫ్) చెక్కుల సేకరణ, భద్రత సంరక్షణసేవలు, రక్షిత డిపాజిట్ లాకర్ల వసతి. (జి) రుణాలు, ఓవర్డ్రాఫ్టులు (ఖాతాలో ఉన్న విలువకన్నా ఎక్కువగా వాడుకోవడం) (హెచ్) ద్రవ్య మార్పిడితో సహా విదేశమారకం మార్పిడి సేవలు. (ఐ) మా శాఖలు విక్రయించే పెట్టుబడి పథకాలు, మూడోవక్తం భీమా, కార్డు పథకాలు-క్రెడిట్ కార్డులు డెబిట్ కార్డులు, ఎ.టి.ఎమ్. కార్డులు, సేవలు (మా ద్వారా ప్రోత్సహించబడే మా అనుబంధ సంస్థలు, కంపెనీలు అందించే క్రెడిట్ కార్డులు).

### 2. కీలక నిబద్ధతలు

#### 2.1 మీకోసం మా కీలక నిబద్ధతలు

##### 2.1.1. మీతో అన్ని లావాదేవీలలోసరయిన విధంగా, తగుమాత్రం స్పందించడం

(ఎ) బ్యాంకింగ్ కౌంటర్ల దగ్గర చెక్కుల/నగదు చెల్లింపు గ్రహింపు వంటి కనీస బ్యాంకింగ్ వసతులను కల్పించడం. (బి) మేము అందించే పథకాల, సేవల కోసం మా సిబ్బంది పాటించే ఆచరణలలో, విధానాలలో ఈ నియమావళిలోని ప్రమాణాలను, నిబద్ధతలను పాటించడం. (సి) చట్టం, నిబంధనల్లో ఉండే స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా మా పథకాలు, సేవలు ఉండేలా చూడటం. (డి) మీతో, మా కార్యకలాపాలు పారదర్శకంగా సమగ్రత నైతిక సూత్రాలతో కొనసాగేలా చూడటం. (ఇ) విశ్వసనీయ బ్యాంకింగ్, చెల్లింపు విధానాలను సరక్షితంగా నిర్వహించడం.

##### 2.1.2. మా ఆర్థిక పథకాలు, సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో మీకు అర్థం అయ్యేందుకు సహాయపడటం.

(ఎ) హిందీ, ఇంగ్లీషు లేదా స్థానిక భాష ఏదో ఒకదానిలో లేదా ఎక్కువవాటిల్లో సమాచారాన్ని తెలపడం. (బి) మా ప్రకటనలు, ప్రోత్సాహక సమాచారం తప్పదారి పట్టించేదిగా ఉండకుండా స్పష్టంగా ఉండేలా చూడటం. (సి) మా పథకాలు, సేవల గురించి మీకు స్పష్టమైన సమాచారం అందించి, వాటికి అనువర్తించే షరతులు, వడ్డీరేట్లు/సేవా రుసుములు స్పష్టం చేయడం. (డి) లాభంచేకూర్చేవేవో వాటి గురించి మీకు సమాచారం అందించడం, ఆ లాభాలను ఎలా పొందవచ్చో తెలిపి, వాటి ఆర్థిక ప్రభావాలను తెలియపరచడం. ఎవరిని సంప్రదించాలో మీ సందేహాలను ఎలా నివృత్తి చేసుకోవాలో తెలపడం.

##### 2.1.3. మీ ఖాతాలను లేదా సేవలను ఉపయోగించుకొనేందుకు సహాయపడటం

(ఎ) క్రమం తప్పకుండా సముచితంగా అప్డేట్ చేయడం. (బి) వడ్డీరేట్లు, రుసుములు, నిబంధనల లేదా షరతులలో వచ్చే మార్పుల గురించి మీకు తెలియజేయడం.

##### 2.1.4. ఏదయినా తప్పు జరిగితే సత్వరంగా, సానుభూతితో సరిచేయడం

(ఎ) మా తప్పులేమయినా ఉన్నట్లయితే వాటికి బ్యాంకింగ్ రుసుములు రద్దు చేయడం, తప్పులు వెంటనే సరిదిద్దడం. (బి) మీ ఫిర్యాదులకు తక్షణమే స్పందించడం. (సి) ఫిర్యాదులపై తీసుకొన్న చర్యల స్పష్టత కలిగించనప్పుడు దాన్ని పై అధికారులకు ఏవిధంగా తెలియజేయాలో తెలపడం (పేరా 7 చూడండి) (డి) సాంకేతిక లోపాలవల్ల సమస్యలు తలెత్తినప్పుడు సముచిత ప్రత్యామ్నాయాలను సూచించడం.

##### 2.1.5 వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రయివేటుగాను, గోప్యమైందిగా ఉంచడం

పేరా 5 లో సూచించిన విషయాలకు సంబంధించిన మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రయివేటుగాను, గోప్యంగాను ఉంచడం

జరుగుతుంది.

**2.1.6. నియమావళి ప్రచారం**

(ఎ) (ప్రస్తుత వినియోగదార్లకు) నియమావళి ప్రతిని అందించడం. (బి) (కొత్త వినియోగదార్లకు) ఖాతా తెరిచినప్పుడు నియమావళి ప్రతి అందించడం. (సి) అభ్యర్థించినప్పుడు ఈ నియమావళిని కొంటర్లలోకానీ, ఎలక్ట్రానిక్ సమాచార ప్రసారం ద్వారా కానీ లేదా పోస్టు ద్వారాకానీ అందజేయడం. (డి) ప్రతిశాఖలో ఈ నియమావళిని అందుబాటులో ఉంచడం, వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం. (ఇ) ఉద్యోగులకు ఈ నియమావళి శిక్షణ ఇవ్వడం. శిక్షణద్వారా సముచిత సమాచారం అందించ గలుగుతారు. నియమావళిని ఆచరణలో పెట్టడం.

**2.1.7. ఆచరణలో నిష్పక్షపాతవిధానం అనుసరించడం**

వయస్సు, జాతి, లింగ, మత, వైకల్య, వైవాహిక హోదాల ఆధారంగా వివక్షను పాటించకుండా ఉండటం

**3. సమాచారం**

వడ్డీరేట్లు, సాధారణ ఫీజులు, ఇతర రుసుముల గురించిన సమాచారాన్ని మీరు వీటిద్వారా తెలుసుకోవచ్చు: (ఎ) మాశాఖలలోని ప్రకటనలను గమనించడం. (బి) హెల్ప్‌లైన్లకు లేదా మాశాఖలకు ఫోన్ చేయడం. (సి) మా వెబ్‌సైట్‌లో చూడటం. (డి) సంబంధిత ఉద్యోగులను/సహాయ సిబ్బందిని అడగడం. (ఇ) టారిఫ్/సేవగైడ్లను సంప్రదించడం.

**3.1 వినియోగదారు కావడానికి ముందు మేము మీకు అందించే సమాచారం**

(ఎ) మీకు ఆసక్తి ఉన్న వాటి గురించి మాకు తెలియజేస్తే ఆ పథకాల, సేవల కీలకమైన అంశాల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం తెలియజేస్తాం. (బి) మీ అవసరాలకు సరిపడే సేవలను మేము అందిస్తున్నట్లయితే వాటి గురించి ఏ పథకాల, సేవల గురించయినా సరే సమాచారం తెలియజేస్తాం. (సి) పథకాలు, సేవలను ఒకే రకంగా కాకుండా వేర్వేరు రకాలుగా ఎలా లభిస్తాయో, వాటిని ఏవిధంగా పొందవచ్చో తెలియజేస్తాం (ఉదా: ఎ.టి.ఎమ్.లద్వారా, ఇంటర్నెట్, ఫోన్ల ద్వారా, శాఖల్లో మొ||) (డి) న్యాయ, చట్టపరమైన, అంతర్గత విధానాలు అవసరమైనప్పుడు మీ గుర్తింపు, చిరునామాలు మొ|| సమాచారం మీ నుంచి సేకరించడం.

**3.2 వినియోగదారు కాగానే మేము మీకు అందించే సమాచారం**

(ఎ) మీకు కావలసిన అదనపు సమాచారం అంటే పథకాల కీలకాంశాలను వివరిస్తాం. వాటికి అనువర్తించే వడ్డీరేట్లు/రుసుములు ఇతర ఫీజుల గురించి తెలియజేస్తాం. (బి) అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలకు, సురక్షితంగా ఉంచుకొనే వస్తువులకు, సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్లకు లభించే హక్కులు, బాధ్యతలు మరీ ముఖ్యంగా నామినేషన్ సౌకర్యం గురించి అదనపు సమాచారం. (సి) స్వయం ప్రేరితంగా మీరు 'మాకు తెలపవద్దు' (డోన్ట్ టాల్) అన్న సేవను వినియోగించుకొంటున్నట్లయితే బెలిఫోన్ల ద్వారా, ఎస్.ఎమ్.ఎస్, ఇ-మెయిల్ ద్వారా కొత్త పథకాలు/సేవలు గురించి ఎటువంటి సమాచారాన్ని తెలియజేయం. లిఖితపూర్వకంగా మీరు ఈ సమాచారం/సేవలు కావాలని కోరితే తెలియజేస్తాం.

**3.3. వడ్డీరేట్లు**

మీకు కింద సూచించిన సమాచారం అందిస్తుంటాం. (ఎ) డిపాజిట్లకు, రుణాల ఖాతాలకు వర్తించే వడ్డీరేట్ల గురించి. (బి) మీ డిపాజిట్లకు వడ్డీ చెల్లించినప్పుడు, రుణాల ఖాతాలలో చెల్లించాల్సిన వడ్డీ గురించి. (సి) మీ ఖాతాకు వడ్డీ ఎలా వర్తిస్తుందో, వడ్డీని ఎలా లెక్కిస్తారో తెలపడం గురించి.

**వడ్డీరేట్లలో మార్పులు**

మా పథకాలకు వర్తించే వడ్డీరేట్లలో మార్పు వస్తే తెలియజేస్తాం.

**3.4. టారిఫ్ పట్టిక (టారిఫ్ షెడ్యూల్)**

(ఎ) మా శాఖలలో ఈ సమాచారాన్ని బహిరంగంగా ప్రకటిస్తాం (i) టారిఫ్ పట్టికకు సంబంధించిన ప్రకటన. దీన్ని మీరు ఉచితంగా చదువుకోవచ్చు. (ii) ఏ రుసుము లేకుండా ఉచితంగా లభించే సేవల పట్టిక (iii) సేవింగ్స్ ఖాతాలలో కనీస మొత్తాన్ని ఉంచకపోవడం, బయటి ప్రదేశాల చెక్కుల సేకరణ, డి.డి. ల, చెక్కు పుస్తకాల జారీ, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్, ఖాతా మూసివేత/ఎటిఎమ్ స్థానాల్లో డిపాజిట్ వెనక్కు తీసుకోవడానికి/వేయడానికి అయ్యే ఖర్చులు మొ|| వాటికి చెల్లించాల్సిన మొత్తాల గురించిన ప్రకటన. (బి) మీరు ఎంపిక చేసుకొన్న సేవలకు, పథకాలకు వర్తించే రుసుముల, టారిఫ్ పట్టికను గురించి మీకు మేము వివరాలు తెలియజేస్తాం. (సి) మీరు ఎంపిక చేసుకొన్న సేవల/ పథకాలలో వర్తించే షరతులను నిబంధనలను పాటించకపోయినా/భంగపరిచినా విధించే అపరాధ రుసుము వివరాల గురించి సమాచారం తెలియజేస్తాం.

**రుసుములలో, ఖర్చులలో మార్పులు**

కొత్తగా మార్పు తెచ్చినా లేదా ఈ ఖర్చులు, రుసుములలో పెంపుదల ఉన్నా వాటిని అమలు చేయడానికి నెల రోజుల ముందుగా ప్రకటించడం జరుగుతుంది.

**3.5 షరతులు, నిబంధనలు**

(ఎ) మొట్టమొదటి సారిగా మీరు వినియోగదారుగా మారి మా పథకం/సేవ వినియోగించుకొంటున్నప్పుడు వాటికి వర్తించే షరతులని, నిబంధనల గురించి సలహాలను ఇస్తాం. (బి) అన్ని షరతులు, నిబంధనలు సాఫీగా ఉంటాయి. ప్రత్యేకించి నామినేషన్ వసతి, ఇతర నిబద్ధతలు, విధుల గురించి స్పష్టమైన భాషలో సీదాసాదాగా తెలియజేస్తాం.

**షరతుల నిబంధనలలో మార్పులు**

(ఎ) మీరు మా వినియోగదారు. అయినప్పుడు షరతుల, నిబంధనలలో మార్పులను ఈ మార్గాల ద్వారా తెలియజేస్తాం. (i) ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లు/పానుపుస్తకాలు (ii) ఎటిఎమ్లు (iii) ప్రతిశాఖలో ప్రకటనబోర్డులలో (iv) ఇ-మెయిల్, వెబ్‌సైట్, ఇంటర్నెట్‌లలో (v) వార్తా పత్రికలు. (బి) ఎటువంటి ప్రకటనలు లేకుండా మార్పు తేవలసి వస్తే ఒక నెల ముందుగా ఆ మార్పును ప్రకటిస్తాం. (సి) ఆ మార్పు మీకు ప్రయోజనకరంగా లేకపోతే 60 రోజులలోపల ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా సదరు ఖాతాను మూసివేసుకోవచ్చు లేదా అదనపు చార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా మార్పును అంగీకరించవచ్చు. (డి) ప్రధానమైన మార్పు తెచ్చినప్పుడు లేదా ఎక్కువగా చిన్న చిన్న మార్పులున్నప్పుడు సంవత్సరంలో ఎప్పుడైనా మీరు అభ్యర్థిస్తే షరతుల నిబంధనల ప్రతిని లేదా మార్పుల సారాంశాన్ని మీకు

అందిస్తాం.

#### 4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, అమ్మకాలు

(ఎ) ప్రకటనలు, ప్రోత్సాహక సామగ్రిలోని విషయాలను స్పష్టంగా ఉండేలా తప్పదోపపట్టించనిదిగా ఉండేలా జాగ్రత్త తీసుకోవాలి.  
(బి) ఏ మాధ్యమంలోనైనా ప్రకటనలు ఇచ్చినప్పుడు, ప్రోత్సాహక సామగ్రిలో బ్యాంకింగ్ సేవలు లేదా పథకాలను పేర్కొన్నప్పుడు వాటిలో వడ్డీ రేటు ప్రస్తావన ఉంటుంది. అంతేకాకుండా ఇతర రుసుములు, ఖర్చులుంటాయేమో అన్నది, సముచిత నిబంధనలు పరతుల పూర్తి వివరాలను మీ అభ్యర్థన మేరకు తెలియజేస్తాం. (సి) సహాయక సేవలను అందించేందుకు మేము మూడోపక్షం వారి సేవలను ఉపయోగించుకొంటే వారికి మీ వ్యక్తిగత సమాచారం అందించాల్సి ఉంటుంది. (ఒకవేళ సమాచారాన్ని వారు అందుకొన్న పక్షంలో) మాలాగే వారు అదేస్థాయిలో ఆ సమాచారాన్ని గోప్యంగా, భద్రంగా ఉంచుతారు. (డి) మీరు వినియోగించుకొంటున్న మా పథకాల గురించి సమయానుగుణంగా వివిధ అంశాల గురించి తెలియజేస్తాం. మా పథకాలకు/సేవలకు వర్తించే ఇతర పథకాల గురించి/ప్రోత్సాహక గురించి సమాచారాన్ని మీరు పోస్టుద్వారా కానీ లేదా వెబ్సైట్లో మీ పేరు నమోదు చేసుకొంటే లేదా ఫోను ద్వారా బ్యాంకింగ్/వినియోగదారు సేవ ఫోన్ నెంబర్లో కోరినప్పుడు మాత్రమే, తెలుపుతాం. (ఇ) ప్రత్యక్ష అమ్మక ఏజన్సీలకు (డిఎస్ఎలకు) నియమావళిని మేం ప్రవేశ పెట్టాం. వారి సేవలను మా పథకాలను/సేవలను ప్రచారంచేసేందుకు/మార్కెట్ చేసేందుకు వినియోగించుకొంటున్నాం. వారు వ్యక్తిగతంగా కానీ ఫోన్లో కానీ మాట్లాడినప్పుడు వారి గుర్తింపును తెలుపుకోవడం అన్ని విషయాల కన్నా ముఖ్యమైంది. (ఎఫ్) మా ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా ప్రత్యక్ష అమ్మక ఏజన్సీలు మీతో అమర్చాదగా ప్రవర్తించినా లేదా నియమావళిని ఉల్లంఘించినా నదరు ఫిర్యాదును బట్టి పరిశీలనకు సముచిత చర్యలు తీసుకొని జరిగిన నష్టాన్ని భర్తీ చేస్తాం.

#### 5. గోప్యత, రహస్యం

మీరు మా వినియోగదారుగా ఉండకపోయినా మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అత్యంత రహస్యంగా, గోప్యంగా మీ ఖాతాల గురించి సమాచారం లేదా డేటాను తెలపడం. మీ దగ్గర్నుంచి లేదా ఇతరుల దగ్గర్నుంచి మాకు తెలిసిన సమాచారం ఎవరికి, మా సమూహంలో వున్న ఇతర సంస్థలకు కూడా కొన్ని మినహాయింపు వున్న సందర్భాల్లో తప్ప తెలపం. (ఎ) అవసరమైనప్పుడు చట్టబద్ధంగా సమాచారం ఇవ్వడం. (బి) విధిగా ప్రజలకు సమాచారం తెలపాల్సి వచ్చినపుడు. (సి) మాకుండే ఆసక్తుల మేరకు సమాచారం తెలపాల్సి వచ్చినప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించేందుకు). కాని ఇదొక కారణంగా వినియోగించుకొని మీ గురించి, మీ ఖాతాల గురించిన సమాచారం (మీ పేరు, చిరునామాతోసహా) మా సమూహంలో వున్న సంస్థలతోసహా ఎవరికీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం తెలపం. (డి) సమాచారం తెలియపరచి మీరు కోరినట్లయితే లేదా మీ అనుమతి వున్నట్లయితే తెలుపుతాం. (ఇ) మీ గురించి బ్యాంకర్స్ రిపోర్ట్స్ అవసరమని అడిగినప్పుడు దాన్నిచ్చేముందు మీ నుంచి లిఖితపూర్వకమైన అనుమతి అవసరం. (ఎఫ్) ప్రస్తుతం అమలులో వున్న చట్టపరిధిలో మీకుండే హక్కుల విస్తృతిగురించి తెలియజేస్తూ మా అందుబాటులో వున్న వ్యక్తిగత రికార్డులలో వున్న సమాచారాన్ని వివరిస్తాం. (జి) మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మేము ఉపయోగించం. ఎవరినీ ఉపయోగించనివ్వం. ప్రత్యేకించి మీరు అధికారికంగా అనుమతిస్తే వినియోగిస్తాం.

#### 5.1 పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలు

(ఎ) మీరు ఖాతా తెరిచినపుడు, పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు మీ ఖాతా వివరాలను ఎప్పుడు తెలియజేస్తామో తెలుపుతాం. వారికి చెక్కులు ఎప్పుడు అందించేది కూడా తెలియజేస్తాం. (బి) మా నుంచి మీరు తీసుకున్న వ్యక్తిగత బాకీల గురించిన సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు తెలియజేస్తాం. (i) మీ చెల్లింపుల్లో వెనుకబడిన సంగతి (ii) వివాదాస్పదంకాని మొత్తం (iii) మా పద్ధతి ప్రకారం డిమాండు చేసినప్పటికీ మీరు మీ బాకీ చెల్లింపుకు ఎటువంటి సంతృప్తికరమైన ప్రతిపాదనలు పంపకపోవటం. (సి) ఈ సందర్భాలలో మీకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేసి మేము మాకు బాకీ వుండే సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశ సంస్థల పాత్రను తెలియజేస్తాం. అట్లాగే మీ పరపతి పొందే సామర్థ్యం మీద సమాచారం ప్రభావం చూపించే విషయాన్ని తెలియజేస్తాం. (డి) మీ అనుమతితో మీ ఖాతా దైనందిన వ్యవహారం జరపడానికయ్యే ఇతర సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు అందించవచ్చు. (ఇ) మీ గురించి పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు అందించిన సమాచార ప్రతిని మీకు అందజేస్తాం. లేదా పరపతినిర్దేశక పనులెలా జరిగే తీరు తెలిపే కరపత్రాలను మీకందజేస్తాం.

#### 6. బకాయిల సేకరణ

అప్పులిచ్చినప్పుడు ఎంతమొత్తం ఇస్తామో, ఎంతకాలం చెల్లింపు వ్యవధి ఉంటుందో మొదలైన చెల్లింపు విధానాన్ని వివరిస్తాం. చెల్లింపు క్రమానికి మీరు కట్టుబడినట్లయితే స్థానికంగా అమలు వుండే చట్టాల కనుగుణంగా బకాయిలను రాబట్టేందుకు చర్యలను చేపడతాం. ఈ విధానంలో నోటీసులను పంపటం లేదా వ్యక్తిగతంగా మిమ్మల్ని కలుసుకోవటం, లభ్యమైతే హామీలను/తాకట్టును పునఃస్వాధీనం చేసుకోవడం జరుగుతుంది.

మా సేకరణ విధానం వినయవిధేయతలతో, తగిన నడవడికతో సచ్చచేప్పేదిగా వుంటుంది. వినియోగదారుల గోపనీయత, చిరకాల సంబంధాలు నెలకొల్పుకోవడాన్ని మేము విశ్వసిస్తాం. మా ఉద్యోగి లేదా మా అధికృత ప్రతినిధి అయిన యితర వ్యక్తి బకాయిల సేకరణకు వస్తే లేదా భూమి తనఖాను పునఃస్వాధీనం చేసుకొనేటప్పుడు తమ గుర్తింపును తెలుపుతారు. మేం జారీచేసిన అధికార పత్రాన్ని చూపిస్తారు. ఒకవేళ మీరు కోరినట్లయితే బ్యాంకు అధికారులు లేదా బ్యాంకు జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డును మీకు చూపిస్తారు. బకాయిలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మీకందజేసి బకాయి చెల్లింపుకు తగినంత సమయాన్ని కల్పిస్తాం.

ఉద్యోగులందరూ లేదా మా బ్యాంకులకు ప్రాతినిధ్యం వహించే ఏ వ్యక్తి అయినా సేకరణలో లేదా తనఖా పునఃస్వాధీనం చేసుకుంటున్నప్పుడు కింద సూచించే మార్గదర్శక సూత్రాలను పాటిస్తారు.

(ఎ) మీరు కోరుకున్న స్థలంలో సాధారణంగా మిమ్మల్ని కలుసుకుంటారు. వ్యాపార స్థలంలో లేనట్లయితే మీ ఇంటి దగ్గరకానీ, మీరు ఇంట్లో లేనట్లయితే వృత్తి/వ్యాపార స్థానంలో కానీ కలుసుకుంటారు. (బి) మొట్టమొదట ప్రతినిధి తన గుర్తింపు అధికృతిని వివరిస్తాడు. (సి) మీ గోపనీయతకు తగిన మన్నన కల్పిస్తాడు. (డి) మీతో నాగరిక రీతిలో సంభాషిస్తాడు. (ఇ) సాధారణంగా మా ప్రతినిధులు మిమ్మల్ని ఉదయం 7.00 గంటల నుంచి సాయంత్రం 7.00 మధ్య కలుస్తారు. ప్రత్యేకమైన వ్యాపార లేదా వృత్తి సందర్భాలలో ఈ

సమయం మారుతుంది. (ఎఫ్) సాధ్యమైనంతవరకూ ప్రత్యేకమైన సమయంలో లేదా ప్రత్యేకమైన చోటులో పిలవవద్దు/కలవవద్దు అన్న అభ్యర్థనలను మన్నిస్తారు. (జి) కలిసిన సమయం, సందర్భాల సంఖ్య, సంభాషణలోని అంశాలు లిఖిత పూర్వకంగా నమోదు చేస్తారు. (హెచ్) బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలను లేదా విభేదాలను పరస్పర అంగీకార పూర్వకమైన రీతిలో క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించుకొనేందుకు అన్నివిధాల సహాయం అందిస్తాం. (ఐ) మీ చోటుకు బకాయిల సేకరణకు వచ్చినపుడు మర్యాద, మన్నన పాటిస్తాం. (జె) కుటుంబం సంతాపంలో వుండటం లేదా విషాదకరమైన సందర్భాలు వంటి సముచితం కాని సందర్భాల్లో బకాయిల సేకరణ గురించి కలుసుకోవడాన్ని నివారిస్తాం.

**6.1 హామీ/తనఖా పునఃస్వాధీన విధాన ప్రకటన**

చట్టబద్ధమైన హామీ/తనఖా పునఃస్వాధీన విధానాన్ని పాటిస్తాం. అభ్యర్థిస్తే విధానప్రతిని మీకు అందజేయగలం.

**7. ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు, పునర్పరణం**

**7.1. అంతర్గత విధానాలు**

(ఎ) ఫిర్యాదు చేయదలచినప్పుడు (i) ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయాలి? (ii) ఫిర్యాదును ఎలా చేయాలి? (iii) ఎప్పుడు మీకు జవాబు లభిస్తుంది? (iv) ఉపశమనానికి ఎవరిని కలవాలి? (v) ఫలితం వల్ల మీకు సంతోషం కలగకపోతే ఏం చెయ్యాలి? (vi) మీకు తలెత్తే ప్రశ్నలకు మా ఉద్యోగులు ఎలా సహాయపడతారు? అన్న విషయాలు వివరిస్తాం. (బి) మీరు మా వినియోగదారుగా మారినపుడు మా విధానాల గురించిన వివరాలు ఎలా పొందవచ్చో తెలుపుతాం. అందులో త్వరగా , సాఫీగా ఫిర్యాదులను చేసే విధానాలు కూడా ఉంటాయి. (సి) లిఖితపూర్వకంగా మీ ఫిర్యాదును అందుకుంటే దానికి జవాబును/ప్రతిస్పందనను వారం రోజుల లోగా పంపే యత్నం చేస్తాం. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ కు లేదా వినియోగదారు సేవా సబరుకు తెలియజేసినట్లయితే ఆ ఫిర్యాదుకు నిర్దేశసంఖ్యను కేటాయించి సముచిత కాలవ్యవధిలో ప్రగతి గురించిన సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాం. (డి) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత మా తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాం లేదా యింకా అదనపు సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాం. మీ ఫిర్యాదును అందుకున్న ఆరు వారాలలోగా చర్య తీసుకునేందుకు యత్నిస్తాం. ఆ తర్వాతకూడా మీరు సంతృప్తి పొందనట్లయితే మీ ఫిర్యాదును ఎవరికి ఎలా అందజేయాలో తెలియజేస్తాం.

**7.2. బ్యాంకింగ్ తగవరి సేవలు**

(ఎ) మా వెబ్ సైట్ లో అన్ని శాఖలలోనూ భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు బ్యాంకింగ్ తగవరి పథకం-2006 వర్తింపే అంశాలను నోటీసులలో వివరించాం. నామమాత్ర ఖర్చుతో ఈ ప్రతులను మీరు అభ్యర్థిస్తే అందజేస్తాం. (బి) ఫిర్యాదు మాకందిన 30 రోజులలోగా సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందన లభించకపోతే, మీరొకవేళ ఆ విషయాన్ని యితరంగా పరిష్కరించుకోదలిస్తే, దానిద్వారా ఉపశమనం పొందగలిగితే, మీరు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు బ్యాంకింగ్ తగవరి పథకం-2006 ద్వారా నియమితుడైన బ్యాంకింగ్ తగవరిని కలుసుకోవచ్చు. బ్యాంకింగ్ తగవరి పథకంలోని ప్రధానాంశాలను శాఖల ప్రకటనల బోర్డుల మీద ప్రకటించటం జరిగింది. అంతేకాకుండా మా వెబ్ సైట్ మీద కూడా యిది లభ్యం. అవసరమైతే మా ఉద్యోగులు దీనికి సంబంధించిన విధానాలను వివరిస్తారు.

**8. పథకాలు-సేవలు**

**8.1 డిపాజిట్ ఖాతాలు**

మీరు వేర్వేరు రకాలకు చెందిన ఖాతాలను తెరుచుకోవచ్చు. సేవింగ్ ఖాతాలు, టర్మ్ డిపాజిట్ లు, కరెంట్ ఖాతాలు, వీటిలో “నో ఫ్రీల్” (No frill) ఖాతాలు మొదలైనవి ఉండవచ్చు. మీరు ఈ ఖాతాలను కిందివిధంగా తెరుచుకోవచ్చు.

(i) ఒకవ్యక్తిపరమైనవి (ii) సంయుక్తం (iii) సంయుక్తం (ఇద్దరూ లేదా జీవించి వున్నవారు) (iv) సంయుక్తం (మొదటివారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు) (v) సంయుక్తం (తర్వాతివారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు) (vi) ఇంకేయితర రీతిలో అయినాసరే, వీటన్నింటినీ మీరు నామినేషన్ వసతి వినియోగించుకుంటూ లేదా వినియోగించుకోకుండానే తెరవవచ్చు. ఖాతా తెరిచేసమయంలో నామినేషన్ వసతులను తెలపడంవల్ల యింతకు ముందు వివరించిన ఖాతాలపై ఏవిధమైన ప్రభావం చూపుతుందో వివరిస్తాం. సులభ జమవసతి (Liquid deposit facility) ‘స్విప్’ ఖాతాలు, యింకా మేం అందించే ఇతర పథకాలు, వాటి విధానాలు, వాటివల్ల చేకూరే ప్రయోజనాల గురించి మీరు ఖాతా తెరిచే సమయంలో వివరిస్తాం.

**ఖాతాను తెరవడం, డిపాజిట్ ఖాతాల లావాదేవీలు:**

ఏ డిపాజిట్ లో ఖాతానైనా తెరిచేముందు ఈ సేవలు అందిస్తాం

(ఎ) బ్యాంకు ప్రకటించిన “మీ వినియోగదారు గురించి తెలుసుకోండి” (మీ.వి.కె) (Know your customer-k.y.c) మార్గదర్శక సూత్రాలను తగినంత సహనంతో పాటిస్తాం. (బి) అవసరమైన పత్రాలను లేదా సాక్ష్యాలను అందించటం లేదా వాటిని సమర్పించమని కోరుతాం. (సి) మీ.వి.కె, అక్రమార్జన నిరోధం (Anti money laundering) లేదా ఇతర శాసన పరమైన అవసరాల నిమిత్తం కావాల్సిన సమాచారం మాత్రమే కోరటం. ఒకవేళ అదనపు సమాచారం అవసరమైతే దాన్ని విధిగా పొందుతాం. దానికి సంబంధించిన లక్ష్యాన్ని విశదీకరిస్తాం. ఆ సమాచారం స్వచ్ఛందంగా అందిస్తాం. (డి) ఖాతా తెరిచే ఫార్మలను, ఇతర సామగ్రులను మీకందించటం. వాటిలోనే కావాల్సిన ప్రధానమైన సమాచారాన్ని తెలపటం. మీరందించిన పత్రాలను ధృవీకరణకు లేదా మీ.వి.కె. లకు అనుగుణంగా ఉన్నాయో లేదో చూసుకోవటం. (ఇ) ఈ విధానపరమైన విధివిధానాలను వివరించటం, డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచేముందు మీకవసరమైన స్పష్టికరణలను అందించటం. (ఎఫ్) మొదటిసారి ఖాతా తెరుస్తున్నపుడు భీమాకు సంబంధించిన వివరాలను, భీమా పథకాలను, వాటి కాలపరిమితి షరతులను డిపాజిట్ ఇన్స్యూరెన్స్ అండ్ క్రెడిట్ గ్యారంటీ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా సంస్థ ఏవిధంగా అందిస్తుందో వివరించటం.

**ఖాతా మార్పు చేయటం**

(ఎ) మేం అందిస్తున్న కరెంట్ లేదా సేవింగ్స్ ఖాతా (టర్మ్ డిపాజిట్ ఖాతా మినహాయించి) అవకాశంతో తృప్తి పడనట్లయితే 14 రోజుల లోపల మొదటి చెల్లింపు జరిపివున్నట్లయితే ఈ ఖాతాను మరొక్క ఖాతాలుగా మార్చేందుకు సహాయపడతాం లేదా మీ డబ్బును

ఎటువంటి వడ్డీ లేకుండా వాపసు చేస్తాం. దీనికి ఎటువంటి నోటీస్ వ్యవధిని పాటించం. అదనపు ఖర్చులను విధించం. (బి) మీ కరెంట్/సేవింగ్స్ ఖాతాలను మూసివేయదలచుకొంటే మీ నుంచి ఈ సూచన అందుకొన్న అయిదు పనిరోజులలోగా ఆ పనిచేస్తాం. (సి) మీ ఖాతాను మా శాఖల్లో దేనికయినా బదిలీ చేయదలచినా మా బ్యాంకు చేసేస్తుంది. మీ అభ్యర్థన ఆ శాఖకు అందిన రెండు వారాల లోగా మీరు మీ ఖాతాను ఉపయోగించుకోవచ్చు. మీ.వి.తె. నిబంధనలకు అనుగుణంగానే కొత్త శాఖలో మీరు లావాదేవీలు నిర్వహించాల్సి ఉంటుంది. మీ స్థాయి సూచనలు ప్రత్యక్ష చెల్లింపు ఏమయినా ఉంటే దాని ప్రకారం మీకు తెలియజేస్తాం. (డి) మావల్ల ఏరకమయిన ఆలస్యం అయినా, మా తప్పవల్ల మీరు చార్జీలు చెల్లించాల్సి వస్తే ఎటువంటి రుసుములను విధించం.

**8.1.1. సేవింగ్స్ / కరెంట్ ఖాతాలు**

డిపాజిట్ ఖాతాను తెరిచేముందు

(ఎ) లావాదేవీల సంఖ్య, నగదు చెల్లింపుల సంఖ్య మొదలైన వాటి వివరాలు తెలియజేస్తాం. ఇది పరిమిత కాలంలో ఉచితంగానే తెలియజేస్తాం. (బి) పరిమిత కాలవ్యవధిలో వివిధ చార్జీల సమాచారం, పరిమితి దాటినపుడు విధించే చార్జీల వివరాలు తెలియజేస్తాం. టారిఫ్ పట్టికలో చార్జీల వివరాలు వుంటాయి. (సి) సేవింగ్స్ ఖాతాలో చెల్లించే వడ్డీరేటును, దాన్ని ఎంతకాలానికి ఏవిధంగా లెక్కకట్టాలో తెలియజేస్తాం.

**కనీస బ్యాలెన్స్**

మా శాఖలన్నింటిలో సేవింగ్స్ ఖాతాలో వుంచవలసిన కనీసమొత్తాన్ని ప్రకటించాం. సేవింగ్స్ ఖాతా, కరెంట్ ఖాతా లేదా యితర రకమైన డిపాజిట్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాం.

(ఎ) ఖాతాలలో లావాదేవీలు జరిపేందుకు నిబంధనలు, షరతులకు తగిన విధంగా ఉంచాల్సిన కనీస మొత్తాల గురించి వివరిస్తాం. (బి) మీ ఖాతాలో మీరు కనీస మొత్తం ఉంచనట్లయితే విధించే చార్జీల గురించి తెలుపుతాం. వీటి వవరాలను టారిఫ్ పట్టిక చార్జీల గురించి తెలుపుతాం. ఈటి వివరాలను టారిఫ్ పట్టికలో సూచించటం జరిగింది.

**చార్జీలు**

చెక్కు పుస్తకాల జారీ, అదనంగా ఖాతాల నఖలు స్టేట్మెంట్స్, నకలు పాసుబుక్కులు చెల్లింపు జరిపిన చెక్కుల ప్రతులు, ఫోలియో చార్జీలు, డెబిట్ కార్డులు, ఎటిఎమ్ కార్డులు, సంతక ధృవీకరణలు తగినంత మొత్తం లేకపోవటం మూలంగా చెక్కుల వాపసుకు అయ్యే ఖర్చు, ఖాతారీతని బట్టి అవసరమయ్యే మార్పులు మొదల వాటికి నిర్దిష్ట చార్జీలను టారిఫ్ పట్టికలో సూచించటం జరిగింది. (ఫ్రెడిట్ కార్డులకు జీవితకాలం పునర్వీకరణ చార్జీలను శాశ్వతంగా మినహాయింపు యివ్వటం వంటి) రాయితీలు లేదా సంక్షేమాలను యిచ్చినట్లయితే వాటిని అసలు చెల్లుబాటు కాలంలో వెనక్కు తీసుకోవటం జరగదు.

**స్టేట్మెంట్లు**

(ఎ) మీ ఖాతాకు సరైన విధంగా నిర్వహించేందుకు గాను వాటిలో ఆరోపణలను పరీక్షించుకుంటూ ఉండాలి. అందుకు గాను ఖాతాకు సంబంధించి నెలసరిగా స్టేట్ మెంట్ను అందజేస్తాం. ఇది ఆయా ఖాతాలకు సంబంధించినదిగా వుంటుంది (ఒక్కోసారి మీ ఖాతాకు పాసుబుక్ ఉండవచ్చు) (బి) మీ ఖాతాకు సాధారణంగా తరచూ లభించే ఖాతా స్టేట్మెంట్లకు తప్ప అదనంగా స్టేట్మెంట్లు కావాలంటే చార్జీలు చెల్లించి అడగవచ్చును. దీనికయ్యే చార్జీలు టారిఫ్ పట్టికలో సూచించడం జరిగింది. (సి) మీరు చేసిన చివరి లావాదేవీలను కొంట్రోల్ తెలుసుకోవచ్చు. ఎ.టి.ఎమ్ లోనూ సేకరించుకోవచ్చు. మావద్ద ఇంటర్నెట్ ఖాతా వసతి సౌకర్యాలుంటే దాని ద్వారా తెలుసుకోవచ్చు. (డి) ఖాతా స్టేట్మెంట్లను ఈ-మెయిల్ ద్వారా లేదా భద్రత కలిగిన ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సేవ ద్వారా పంపుతాం. అయితే మీరు కోరినపుడు ఆ వసతి మా వద్ద ఉంటేనే వీలవుతుంది.

**8.1.2. టర్మ్ డిపాజిట్లు**

టర్మ్ డిపాజిట్లను చెల్లుబాటు కాలవ్యవధికి ముందుగా వెనక్కు తీసుకోవడం.

(ఎ) చెల్లుబాటు కాలవ్యవధి కాకుండానే టర్మ్ డిపాజిట్ వాపసు తీసుకొనే విధానం గురించి తెలియజేస్తాం. (బి) కాలం చెల్లుబాటు కాకుండానే వెనక్కు తీసుకొనే టర్మ్ డిపాజిట్ల వడ్డీరేట్లను వివరిస్తాం.

**టర్మ్ డిపాజిట్లు కాలపరిమితి మించిన వాటి పునర్వీకరణ:**

కాలపరిమితి దాటిన డిపాజిట్లను పునర్వీకరణకు వర్తించే వడ్డీరేట్ల గురించి తెలియపరుస్తాం.

**డిపాజిట్ల మీద చెల్లించే రుణాలు**

టర్మ్ డిపాజిట్ల మీద లభించే రుణం లేదా అధిక చెల్లింపు సౌకర్యాల గురించి వివరిస్తాం.

**8.1.3. “నోస్ట్రీల్” ఖాతాలు**

మౌలిక బ్యాంకింగ్ వసతులు - నోస్ట్రీల్ ఖాతాను, ఏ మొతం లేకుండా (Nil) లేదా అతి తక్కువ కనీసమొత్తంలో ఎలా లభిస్తాయో తెలుపుతాం. ఈ వివిధ సేవలకు/ పథకాలకు వర్తించే చార్జీలను వేరుగా టారిఫ్ పట్టికలో సూచించాం.

ఖాతాలలో లావాదేవీల సంఖ్య స్వభావాన్ని పరిమితులలో వుంచినా ఖాతా తెరిచేటప్పుడు పారదర్శకమైన రీతిలో వివరాలన్నింటినీ తెలియజేస్తాం.

**8.1.4. మైనర్ల ఖాతా**

మైనారిటీ తీరనివారు డిపాజిట్ ఖాతాలను ఏవిధంగా తెరిచి లావాదేవీలు నిర్వహించవచ్చో, మీరు కోరినట్లయితే తెలియజేస్తాం.

**8.1.5. ప్రత్యేక ఖాతాలు**

వృద్ధులు, వికలాంగులు, నిరక్షరాస్యులు మొ॥ ప్రత్యేక వినియోగ దార్లకు మేం అత్యుత్తమంగా ప్రయత్నించి, తేలిగ్గా, అనువుగా ఉండేలా వ్యవహరిస్తాం. అనుకూలమైన పాలసీలను, పథకాలను, సేవలను దరఖాస్తుదారులకు, వినియోగదారులకు కల్పించడమనేవి కూడా ఉంటాయి.

అంధులకు/ ఇతర వికలాంగులకు ఖాతాను తెరిచేవిధానం ఇతర నిబంధనలు, షరతులు వివరిస్తాం. అయితే యిందుకు వారు వ్యక్తిగతంగా బ్యాంకును తగిన సాక్ష్యాలతో సంప్రదించాల్సి వుంటుంది.

సాధారణంగా నిరక్షరాస్యులకు, అంధులకు చెక్కుపుస్తకం సౌకర్యం కల్పించం. చిల్లర రుణాలు చెల్లింపు (Retail loan) ఉపయోగించు

కొన్న బిల్లుల చెల్లింపు మొ॥న వాటికోసం మీ ఆసక్తిని పరిరక్షిస్తూ తగిన భద్రతా చర్యలతో చెక్కు పుస్తకాన్ని జారీ చేసేందుకు యత్నిస్తాం.

**8.1.6. నిద్రాణ/ ఉపయోగంలో లేని ఖాతాలు**

(ఎ) మీరు ఖాతా తెరిచినపుడు ఎంతకాలం పాటు మీ ఖాతాలో కార్యకలాపాలు నిర్వహించకుండా వుంటే దాన్ని నిద్రాణ/ ఉపయోగంలో లేని ఖాతాల కింద వర్గీకరిస్తారు/తెలియజేస్తారు. మీ ఖాతాను నిద్రాణ/ఉపయోగంలోని ఖాతా లేదా క్లెయిమ్ చేయని ఖాతాగా వర్గీకరించేముందు 3నెలల ముందుగా తెలియజేస్తాం. మళ్ళీ దాన్ని కార్యకలాపాలు నిర్వహించేందుకు గాను వర్తింపే చార్జీలను కూడా సూచిస్తాం. వీటికి సంబంధించిన చార్జీలను టారిఫ్ పట్టికలో సూచించాం. (బి) ఒకవేళ మీరు ఈ ఖాతాను వినియోగించుకో తలుచుకొన్నట్లయితే ఏ విధానం అనుసరించాలో తెలుపుతాం.

**8.1.7. ఖాతాను మూసివేయడం**

సాధారణ పరిస్థితుల్లో 30 రోజులకు నోటీసు యిచ్చిగాని మీ ఖాతాను మూసివేయడం జరగదు. అసాధారణ పరిస్థితుల్లో అంటే ఖాతాను సముచితంగా ఉపయోగించకపోవడం మొ॥న సందర్భాల్లో ఆ పాటికీ జారీచేసిన చెక్కులకు ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్లు చేసుకోవాలని తాజాగా చెక్కులు జారీచేయరాదని తెలపడం జరుగుతుంది.

**8.2. క్లియరింగ్ వలయం/ సేకరణ సేవలు**

(ఎ) స్థానిక సాధనాలు - చెక్కులు/ డ్రాఫ్టులు బయటి చెక్కులు/ డ్రాఫ్టులు, మీరు డబ్బు వెనక్కు తీసుకుంటున్నపుడు యిచ్చే చెక్కులను, డ్రాఫ్టులను ఏవిధంగా క్లియరింగ్ వలయంలో పంపుతారో వివరిస్తాం. ఒకవేళ ఆలస్యమైతే చెక్కు సేకరణ విధానం ప్రకారం ఆలస్య వడ్డీ చెల్లింపుకు ఏ మేరకు అర్హత వున్నదో కూడా వివరిస్తాం. (బి) ఇతర ప్రదేశ చెక్కులకు అందించే తక్షణ పరపతి సౌకర్య వివరాలను తెలియజేస్తాం. వాటికి అనువర్తించే నిబంధనలు, షరతులు ఏవి సాధనాలకు మీరు పొందవచ్చో, ఖాతాల నిర్వహణ సంతృప్తికరంగా ఏవిధంగా నిర్వహించవచ్చో మొ॥న విషయాలను తెలియజేస్తాం. (సి) మార్గమధ్యంలో వున్న చెక్కు పోయినపుడు, చెక్కు సేకరణ పాలసీ ప్రకారం కొనసాగే వీలయినంత సహాయమందించి, నకలు చెక్కు/ సాధన ప్రతిని అందించే ప్రయత్నం చేస్తాం. ఒకవేళ విధానంలో మార్పు వస్తే పరిష్కృత విధానాన్ని మా వెబ్ సైట్లోనూ, మా శాఖలన్నింటిలోనూ ప్రకటిస్తాం.

**8.3. నగదు లావాదేవీలు**

మీ ఖాతాపుస్తపుడు కౌంటర్లో చెక్కులను అంగీకరించి నగదును చెల్లిస్తాం. ఆర్.బి.ఐ. నిర్దేశాల ప్రకారం మా శాఖలన్నింటిలోనూ చిరిగిన / మురికి అయిన నోట్లను / చిల్లర నాణాలను మారుస్తాం.

నిర్దిష్ట మొత్తాన్ని మించి లావాదేవీలు జరిపినపుడు మీ పాన్ (PAN) నంబరు తెలిపరుని కోరతాం.

**8.3.1 ప్రత్యక్ష పద్దులు, స్థాయి సూచనలు**

(ఎ) ఖాతాను తెరిచే సమయంలో ప్రత్యక్షపద్దులను/ స్థాయి సూచనలను ఏవిధంగా చేయవచ్చో తెలుపుతాం. మీరు వాటిని రికార్డు రద్దు చేయవచ్చు. ఆయా సందర్భాలను బట్టి చార్జీలు వర్తిస్తాయి. (బి) మీరందించిన అభిమతాన్ని బట్టి ప్రత్యక్ష పద్దులను (ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవ-(ECS) వంటివి)యితర స్థాయి సూచనలను అమలుచేస్తాం. ఒకవేళ మీ అభిమతం అందటంలో ఆలస్యమైనా, అందించటంలో ఏపలమైనా అదనపు వ్యయాన్ని లేదా ఆర్థికనష్టాన్ని బ్యాంకు అమలుచేసే (నష్ట) పరిహార పాలసీ ప్రకారమేరకు (నష్ట) పరిహారాన్ని చెల్లించటం జరుగుతుంది. మీ ఖాతాలో తగినంత సొమ్ము లేక అభిమతం యివ్వలేనపుడు కాలానుగుణంగా వర్తించే టారిఫ్ పట్టికలలో సూచించే చార్జీలను వర్తింపజేస్తాం. (సి) ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవ (ఇసియస్) ద్వారా సొమ్ము చెల్లిస్తున్నపుడు సొమ్ము చెల్లించే వారి పక్షాన ఏజెంటుగా వ్యవహరించి చెల్లింపు సూచనను గ్రహీతకు అందజేస్తాం. (డి) మీ ఖాతాలో ప్రత్యక్ష చెల్లింపు అనధికారికంగా/ తప్పుగా జరిగిందని రుజువైతే బ్యాంకు నష్ట పరిహార నిబంధనల ప్రకారం మీ ఖాతాకు సొమ్మును వడ్డీతో సహా జమచేస్తాం.

**8.4. చెల్లింపు నిలిపివేత సౌకర్యం**

(ఎ) మీరు జారీ చేసిన చెక్కుల గురించి చెల్లింపు నిలిపివేత సూచనలను అంగీకరిస్తాం. మీ సూచన అందిందనే రసీదును ఇస్తాం. ఆ పాటికే మీ చెక్కు క్లియరింగ్లో చెల్లింపు పొందక పోతే చెల్లింపు నిలిపివేతకు చర్య తీసుకుంటాం. (బి) ఏవయినా చార్జీలు ఉంటే విధిస్తాం. ఈ చార్జీలు టారిఫ్ పట్టికలో ఉన్నాయి. అవి కాలానుగుణంగా మార్పులు చెందుతుంటాయి. (సి) చెల్లింపు నిలిపివేత సూచనలు అందిన తరువాత చెల్లింపు జరిగితే బ్యాంకు (నష్ట) పరిహార విధానం ప్రకారం (నష్ట) పరిహారం చెల్లించి భర్తీచేస్తాం.

**8.5. మీరు జారీచేసే చెక్కుల / పద్దు సూచనలు**

(ఎ) మీ ఖాతాల చెల్లింపుకు సంబంధించి అసలు చెక్కులను/పద్దు సూచనలను లేదా వాటి ప్రతులను లేదా చిత్రాలను (ఇమేజీలను) చట్టప్రకారం ఎంత సమయం ఉంచుకోవాలో అంతదాకా మా దగ్గర ఉంచుకొంటాం. (బి) మా దగ్గర అవి రికార్డులో ఉన్నంతకాలం సాక్ష్యాలుగా పనిచేస్తాయి. చెల్లింపు జరిపిన చెక్కు గురించి/పద్దు సూచన గురించి వివాదం తలెత్తినపుడు ఏడాదిలోపున అభ్యర్థించినట్లయితే ఎటువంటి చార్జీలను విధించరు. ఏడాది తరువాత టారిఫ్ పట్టిక లోని చార్జీలను విధిస్తారు. (సి) చెల్లింపు జరపని, కాలం చెల్లిన (ఇతర ప్రదేశాల) చెక్కుల గురించి ఎలా వ్యవహరించాలో తెలియజేస్తాం. ఖాతాలో సొమ్ములేనందువల్ల చెల్లింపు జరపని, తిప్పి పంపిన చెక్కులకు చార్జీలను వసూలు చేస్తాం. కాలక్రమేపీ టారిఫ్ పట్టికలో తెలిపిన వివరాల ప్రకారం చార్జీలను విధిస్తాం.

**8.6. శాఖ మూసివేత / మార్పిడి**

శాఖను మూసివేస్తున్నపుడు / మార్పు చేస్తున్నపుడు మేము (ఎ) మూడునెలల నోటీసును అందజేస్తాం. మీ దగ్గర మా ఇతర శాఖలేమీ లేనట్లయితే మేం ఏవిధంగా బ్యాంకింగ్ సేవలు అందజేయగలమో తెలియజేస్తాం. (బి) ఒకవేళ మీ దగ్గరలో ఏదయినా శాఖ ఉన్నట్లయితే రెండునెలల నోటీసును ఇస్తాం.

**8.7. మృతి చెందినవారి ఖాతాల క్లెయిమ్ల పరిష్కారం**

**8.7.1. మృతి చెందిన వారి ఖాతాలకు సులభమైన విధానాలను అనుసరిస్తాం.**

(ఎ) నామినీ / జీవించి ఉన్న వారి నిబంధనతో ఉండే ఖాతాలు

ఖాతాదారు నామినేషన్ సౌకర్యం వినియోగించుకొన్న ఖాతాలలో (ఇద్దరు లేదా జీవించిఉన్నవారు, ఏ ఒక్కరయినా లేదా జీవించి

ఉన్నవారు, మొదటివారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు, లేదా తర్వాతివారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు) ఖాతాదారు మృతి సంభవించినప్పుడు, డిపాజిట్ ఖాతాలో ఉండే మొత్తాన్ని జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు చెల్లిస్తారు.

(i) చెల్లింపుకు ముందు ఖాతాదారు మృతి చెందాడనే అంశాన్ని, జీవించిఉన్నవారి గురించి పత్రాధారితంగా నిర్ధారించుకొంటారు. (ii) మృతి చెందిన వారి ఖాతాల చెల్లింపుకు సంబంధించి సమర్థ న్యాయస్థానం నుంచి ఎటువంటి ఉత్తర్వులు ఉండకూడదు. (iii) జీవించిఉన్నవారికి/ నామినీలకు సాముచెల్లించేముందు మృతిచెందిన డిపాజిటర్ల పక్షాన చట్టబద్ధమైన వారసులయిన ట్రస్టీలుగా బ్యాంకు చెల్లింపు జరుపుతున్నదనే విషయాన్ని స్పష్టం చేస్తుంది. దీనివల్ల చెల్లింపు జరిపిన నామినీలకు / జీవించిఉన్నవారి పట్ల ఎవరికయినా ఉండే క్లెయిమ్లకు / హక్కులకు భంగం కలగదు. ముందు వివరించిన షరతుల ప్రకారం, బ్యాంకు బాధ్యతల నిర్వర్తన ప్రకారం జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు చెల్లింపు జరుపుతారు. ఆ సందర్భంలో మృతిచెందిన డిపాజిటర్ల నామినీలకు / జీవించిఉన్నవారికి చెల్లింపును వారసత్వ ధ్రువీకరణ పత్రం, పరిపాలక పత్రం లేదా ప్రాబేట్ పత్రం అడగకుండా, లేదా ఎటువంటి స్వయం పూచీకత్తు బాండు లేదా హామీని నామినీల నుంచి / జీవించి ఉన్నవారి నుంచి పొందకుండానే చెల్లిస్తారు. మృతి చెందిన వారి ఖాతాలో ఎంత మొత్తం జమ అయి ఉన్నప్పటికీ ఈ నిబంధన వర్తిస్తుంది.

**(బి) నామినీ/ జీవించి ఉన్నవారి నిబంధనతో లేని ఖాతాలు**

మృతిచెందినవారి ఖాతాకు ఎటువంటి నామినేషన్ లేని సందర్భంలో సంయుక్తం (ఇద్దరూ లేదా జీవించి ఉన్నవారి) ఖాతా కానప్పుడు ( ఒకేవ్యక్తి పరమైనవి లేదా సంయుక్తంగా నిర్వహించే ఖాతాలు) చెల్లింపుకు సులభమైన విధానాలు వర్తింపజేస్తాం. చట్టపరమైన వారసులకు చెల్లింపు జరుపుతాం. సాధారణ పౌరులకు ఎటువంటి అడ్డంకులు, ఆసాకర్యం కలుగకుండా చూస్తాం. మా యాజమాన్య విధానాల్లో ఉండే క్లిష్టతలను దృష్టిలో ఉంచుకొని మృతి చెందిన డిపాజిటర్ల ఖాతాలో మొత్తానికి కనీస పరిమితి విధిస్తాం. వీటికి స్వయంపూచీకత్తు పత్రం కాకుండా ఇతర పత్రాలను సమర్పించమని కోరం.

**(సి) టర్మ్ డిపాజిట్ ఖాతాలను కాలవ్యవధి ముగియకుండా మూసివేయడం**

టర్మ్ డిపాజిట్ల విషయంలో, ఆ ఖాతాను తెరిచేప్పుడే దరఖాస్తులో డిపాజిటర్ మృతి గురించి, కాలవ్యవధి ముగియకుండా టర్మ్ డిపాజిట్ల మూసివేత గురించి ఉన్న నిబంధన తెలియజేస్తాం. దీనికి లోబడి డిపాజిట్ మూసివేస్తాం అటువంటప్పుడు ఎటువంటి అపరాధరుసుము వసూలు చేయం.

**(డి) వనిపోయిన డిపాజిటర్ల పేరిట జమ అయిన మొత్తాల నిర్వహణ**

డిపాజిట్ ఖాతాదారులకు / జీవించిఉన్నవారికి ఇబ్బందులు కలగకుండా ఉండేందుకు ఆఖాతాలో జమయిన మొత్తాల నిర్వహణ కోసం వారినుంచి సముచిత ధ్రువీకరణ / ఒప్పందం స్వీకరిస్తాం. ఈ సందర్భంగా కింద సూచించిన రెండు విధాలలో ఏదో ఒక విధంగా వ్యవహరిస్తాం.

(i) 'మృతి చెందిన శ్రీ..... ఎస్టేట్' పేరిట ఖాతాను మృతి చెందినవారి నామినీలుగా / జీవించిఉన్న వారిగా అధిక్యతం చేస్తున్నాం. మృతి చెందినవారి పేరిట జమయిన మొత్తాలను దీనిలో జమ చేస్తున్నాం. అయితే ఏరకంగాను సామ్మును తీసుకోకూడదు.

లేదా (ii) జీవించి ఉన్నవారు/ నామినీల పక్షాన అధిక్యతమై 'మృతి చెందిన ఖాతాదారు' అని పేర్కొంటూ జమలను ఆ ఖాతాకు మారుస్తాం. ఈ విషయాన్ని వారికి తెలియపరుస్తాం. జీవించి ఉన్నవారు / నామినీలు అప్పుడు బ్యాంకు వారిని కలుసుకొని బదలాయించదగిన పత్రం (N.I) ద్వారాకానీ, ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరెన్సు సేవల ద్వారా సముచిత బదిలీకర్తకు బదిలీ చేయమని కోరవచ్చు.

**8.7.2. క్లెయిమ్ల పరిష్కారానికి కాలపరిమితి**

మృతి చెందిన డిపాజిటర్ల విషయంలో క్లెయిమ్ల పరిష్కారం, నామినీలకు / జీవించి ఉన్న వారికి డిపాజిటర్ మృత్యుద్రువ పత్రం వంటి సాక్ష్యం అందిన నాటినుంచి 15 రోజుల కాలవ్యవధి లోపల బ్యాంకును సంతృప్తి పరిచే క్లెయిమ్ గుర్తింపు జరిపిన తర్వాత చెల్లింపులు జరుపుతారు.

**8.8. భద్రతా లాకర్లు (సేఫ్ డిపాజిట్)**

భద్రతాలాకర్లలో ఉండే విలువైన వస్తువుల గురించి, వాటికి అనువర్తించే నియమాలు, విధానాల గురించి పూర్తిగా తెలియజేస్తాం.

**8.9. విదేశమారకం సేవలు**

(ఎ) విదేశమారకం కొన్నా లేదా అమ్మినా సేవల గురించి సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాం. విదేశ మారకానికి వర్తించే వినిమయరేటు, ఇతరచార్జీలు మొ|| వాటి గురించి వివరిస్తాం. ఒకవేళ తెలియజేయలేకపోతే ఎలా చేయాలో తెలియజేస్తాం. (బి) విదేశాలకు సామ్ము బదిలీ ఎలా చేయాలో తెలుపుతాం. (i) సేవల వివరాలను, వాటిని ఎలా ఉపయోగించుకోవాలో తెలియజేస్తాం. (ii) విదేశాలకు సామ్ము ఎప్పుడు పంపిందీ, ఒక వేళ ఆలస్యంగా అందితే ఎందుకు ఆలస్యం అయిందో వివరిస్తాం. (iii) విదేశద్రవ్యం మార్పడానికి వర్తించే వినిమయరేటు (లావాదేవీ జరిపేటప్పుడు ఈ రేటు తెలియకపోతే తరవాత దీన్ని) తెలియజేస్తాం. (iv) కమిషన్లు లేదా చార్జీల వివరాలు, సామ్ము పొందుతున్న వ్యక్తికి విదేశబ్యాంకుల చార్జీల చెల్లింపుకు అయ్యే మొత్తాన్ని చెల్లించే హెచ్చరికను అందజేస్తాం. (v) మీ గురించిన సమాచారం విదేశాల్లో చెల్లింపుకు సరిపోతుండా లేదా అన్న విషయం తెలియజేస్తాం. ఒకవేళ దీనిలో తేడాలు లేదా అసంపూర్తిపత్రాలు ఉన్నప్పుడు తక్షణమే సరిచేయమని / పూర్తిగా అందివ్వమని కోరతాం. (vi) విదేశాలనుంచి మీ ఖాతాకు సామ్ము బదిలీ అయితే మీ ఖాతాలో ఎంత మొత్తం అసలుగా చేరిందీ, ఎంత చార్జీలుగా మీనుంచి వసూలు చేసిందీ తెలుపుతాం. మీ ఖాతాకు సామ్ము చెల్లింపు చేసినప్పుడు విదేశాలనుంచి పంపేవారు చార్జీలు చెల్లిస్తే ఎటువంటి చార్జీలు వసూలు చేయం. (vii) విదేశి మారక సేవలకు వర్తించే నియమాళిని, అవసరాలను మీరు అభ్యర్థిస్తే తెలియజేసి మార్గదర్శకత్వం నిర్వహిస్తాం. (viii) మీ ఖాతాకు సామ్ము జమ చేయడానికి నిర్ణీత కాలవ్యవధి మించి ఒకరోజు ఎక్కువ సమయం పట్టినట్లయితే మీకు (నష్ట) పరిహారం అందుతుంది.

(ఎ) జరిగిన నష్టానికి, చెల్లించాల్సిన తేదీ తరవాత కాలానికి వడ్డీని లెక్కిస్తారు. (బి) బ్యాంకు (నష్ట) పరిహార విధానాన్ని బట్టి ఫోరెన్సు రేటు ప్రతికూల చలనానికి పరిహారాన్ని లెక్కిస్తారు. (ix) నియమావళి/చట్టంలో చేసిన సూచనలమేరకు జారీ చేసే ధ్రువపత్రాలను ఉచితంగా అందజేస్తాం.

**8.10. భారతదేశంలో సామ్ముచెల్లింపులు**

మన దేశంలోనే సామ్ము చెల్లింపులు ఎలా చేయాలో వివరిస్తాం. (ఎ) సేవల వివరాలు, వాటిని ఏ విధంగా ఉపయోగించుకోవచ్చు. (బి)

మీ అవసరాలకు అత్యుత్తమంగా సరిపోయేవిధానం. (సి) కాలానుగుణంగా మారే చార్జీల వివరాలను టారిఫ్ పట్టికలోంచి పేర్కొని, కమిషన్ వివరాలను తెలియజేస్తాం. బ్యాంకు (నష్ట) పరిహార విధానం ప్రకారం ఆలస్యం వల్ల మీకు నష్టం జరిగినా/అదనంగా ఖర్చుచేసినా ప్రతిపూర్తి చేస్తాం.

**8.11 రుణాలు**

మీకు రుణంగా సొమ్ము ఇచ్చే ముందు, ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యం కల్పించడానికి, క్రెడిట్ కార్డు పరిమితి పెంచడానికి మీ చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తాం.

ఒకవేళ మేము మీకు సహాయపడలేకపోతే, లిఖిపూర్వకంగా, తిరస్కారానికి ఉండే కారణాలను తెలియజేస్తాం. అయితే ఇది రెండున్నర లక్షల రూపాయలకు లోబడిన రుణానికి వర్తిస్తుంది. మీరు ఒకవేళ మమ్మల్ని గ్యారంటీ లేదా ఇతర హామీలను ఇతరుల నుంచి మీ బాధ్యతలకు గాను గ్రహించమని కోరితే మీ అనుమతి గ్రహిస్తూ మీ గురించిన గోపనీయ సమాచారాన్ని గ్యారంటీ లేదా హామీనిచ్చే వ్యక్తికి లేదా వారి న్యాయ సలహా దారుకు అందిస్తాం. (ఎ) వారిని స్వతంత్రంగా న్యాయ సలహా తీసుకొమ్మని, నిబద్ధతను అర్థంచేసుకొమ్మని, ఆ నిర్ణయం ద్వారా ఏర్పడే ఫలితాలను తెలుసుకొమ్మని కోరతాం (అవసరమయితే పత్రాలలో సిఫారసుతో కూడిన అభిప్రాయం దగ్గర, స్పష్టం చేసి తప్పని సరిగా గమనించేలా సంతకం తీసుకొంటాం). (బి) ఈ గ్యారంటీ లేదా ఇతర హామీలు కల్పించడంవల్ల మీరే బాధ్యతలుగా ఉంటారన్నది తెలియజేస్తాం. (సి) వారి బాధ్యత ఎంతవరకు ఉన్నదో స్పష్టపరుస్తాం.

**8.11.1. రుణపథకాలు**

రుణాల దరఖాస్తులను వాటిని పరిశీలించడం. (ఎ) రుణ పథకాన్ని ఎంచుకొనే సమయంలో దానికి వర్తించే వడ్డీరేట్లను, పరిశీలనకు అయ్యే ఖర్చులను/రుసుములను గురించి కాలపరిమితికి ముందుగా రుణాన్ని చెల్లించే అవకాశాల గురించి వాటికి అయ్యే చార్జీల గురించి, రుణగ్రస్తుడి ఎదురయ్యే ఇతర అంశాల గురించి, సంబంధిత ఇతర అంశాల గురించి వివరిస్తాం. అప్పుడు ఇతర బ్యాంకులలో లభించే అవకాశాలతో దీన్ని అర్థవంతంగా పోల్చుకొని నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. (బి) సాధారణంగా రుణం దరఖాస్తు తీసుకొనే సమయంలోనే పరిశీలనకు కావలసిన వివరాలన్నింటినీ పొందవచ్చు. ఏదయినా అదనపు సమాచారం అవసరమయితే తక్షణమే మేము మిమ్మల్ని కలుసుకొంటాం. (సి) మీకుండే పరపతి పరిమితిని వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు, షరతులను తెలియజేస్తాం. (డి) మీరు దాఖలు చేసిన రుణపత్రాల అధికృత ప్రతులను మా ఖర్చులతో మీకు అందజేస్తాం. వీటితోపాటుగా మీరు అభ్యర్థిస్తే పేర్కొన్న అనుబంధ పత్రాలను అందజేస్తాం. (ఇ) లింగ, కుల, మత వివక్షకు చోటులేకుండా రుణ సౌకర్యం కల్పిస్తాం. సమాజంలో ఉండే వేర్వేరు వర్గాలు పాల్గొనే పథకాలను రూపొందించుకొంటానే ఉంటాం. ఏ వర్గాన్ని నిరోధించం. (ఎఫ్) రుణఖాతాల బదిలీ అభ్యర్థనలను రుణ గ్రస్తులనుంచి లేదా బ్యాంకుల/ఆర్థిక సంస్థల నుంచి స్వీకరించి నచ్చుడు సాధారణ పరిస్థితులలో మన్నిస్తుంటాం.

**8.12. గ్యారంటీ**

మిమ్మల్ని రుణానికి గ్యారంటీదారుగా అంగీకరించినప్పుడు ఈ విషయాలను వివరిస్తాం. (ఎ) గ్యారంటీదారుడిగా మీ బాధ్యత. (బి) బ్యాంకుకు మీరు బాధ్యత వహించాల్సిన మొత్తం సొమ్ము. (సి) మీ బాధ్యత నెరవేర్చి సొమ్ము చెల్లించే సందర్భాలు. (డి) గ్యారంటీదారుగా మీరు విఫలమైతే మా బ్యాంకులో ఉన్న మీ ఇతర మొత్తాలపై మాకుండే అధికారం. (ఇ) గ్యారంటీదారు మీ బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికే పరిమితమా లేదా అపరిమితమా. (ఎఫ్) గ్యారంటీదారుగా మీ బాధ్యతలు ముగిసే సమయం సందర్భం, గ్యారంటీగా నిలిచిన మీ రుణగ్రస్తుడి ఆర్థిక స్థితిలో వచ్చే ప్రతికూల పరిస్థితులను గురించి మీకు తెలియజేస్తుంటాం.

**8.13. సాధారణ సమాచారం**

(ఎ) మా రుణాల, క్రెడిట్ కార్డు పథకాల గురించి కీలకాంశాలను వాటికి వర్తించే రుసుములను గురించి మీకు సమాచారాన్ని రుణం/క్రెడిట్ కార్డు మంజూరు చేసేప్పుడు తెలియజేస్తాం. (బి) దరఖాస్తు చేసుకొనేందుకు అవసరమయ్యే సమాచారాన్ని పత్రాల సమర్పణ గురించి తెలియజేస్తాం. మీ గుర్తింపు, చిరునామా, ఉద్యోగం మొ॥ వాటి గురించి అవసరమయ్యే పత్రాలను సమర్పించమని కోరుతాం. ఇంతే కాకుండా చట్టబద్ధంగా అధికారికంగా అవసరమయ్యే వివరాలను (ఉదా: పాస్ నెం. వంటివి) అడుగుతాం. (సి) క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తులో మీరు తెలిపిన వివరాలను ధ్రువీకరించుకొంటాం. ఇందుకు మిమ్మల్ని కలుసుకోవడమో మీ చిరునామాలో/వ్యాపార సాధనంలో నేరుగా కానీ ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమితులయిన ఏ జెన్సీల ద్వారా తెలుసుకోవడమో మా అవసరాలను బట్టి చేస్తాం. (డి) మీకు ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ లేదా ప్రస్తుత ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ పరిమితి సౌకర్యం కల్పించినప్పుడు మీరు దాన్ని డిమాండ్ గా లేదా ఇతర విధంగా కోరినప్పుడు చెల్లించాలి. అవసరమయితే అధికంగా తీసుకొన్న మొత్తానికి అయ్యే గణనాన్ని, చెల్లించాల్సిన వడ్డీ లెక్కింపును గురించి మీకు (బాకీ పడిన రుణం మొత్తానికి) సలహా ఇస్తాం.

**8.14. క్రెడిట్ కార్డు**

**8.14.1. సాధారణ సమాచారం**

(ఎ) కార్డుకు దరఖాస్తు చేసేముందు దానికి వర్తించే నిబంధనలు షరతులు-ఫీజులు, వడ్డీవార్షికులు, బిల్లుల పంపిణీ, చెల్లింపు, బాకీ పడిన మొత్తం లెక్కించడం, పునర్మూల్యాంకనం, రద్దు పరచుకొనే విధానాలు, కార్డు గురించి ఉపయోగపడే సమాచారం మొ॥ వివరిస్తాం. (బి) మా పథకాలు/సేవలను వినియోగించుకొనేప్పుడు/దరఖాస్తు చేసేప్పుడు మా లక్ష్య మొత్తాన్ని (target) గురించి తెలియజేస్తాం. (సి) సేవాగ్రేడ్/సభ్యత్వ సంబంధ చిన్ని గ్రంథాన్ని మీకు పంపుతాం. అందులో నిబంధనలు, షరతుల వివరాలు, మీరు కార్డు పోగొట్టుకొంటే మీ ఖాతాకు జరిగే నష్టాలు అందుకు మీ బాధ్యతలు మొ॥వి ఉంటాయి. ఒకవేళ మీ కార్డు పోయినట్లయితే / దురుపయోగమయితే, ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని కార్డుపయోగ వివరాలతో మీ మొదటి కార్డుతో పాటు తెలపాలి. (డి) లావాదేవీని మీరు గుర్తించనట్లయితే, వాటికి (కార్డు స్టేట్ మెంట్ లో ఉన్న) సంబంధించిన వివరాలను మీకు ఇవ్వగలం. కొన్ని సందర్భాలలో మీ అభిప్రాయాన్ని మన్నించకుంటే మీరు చేసిన నిర్దిష్ట లావాదేవీ గురించి సాక్ష్యాలను చూపించగలం.

**8.14.2. క్రెడిట్ కార్డు/పిన్ జారీ**

(ఎ) మీరు పేర్కొన్న పోస్టల్ చిరునామాకు లేదా ప్రత్యామ్నాయ చిరునామాకు క్రెడిట్ కార్డు/పిన్ ను పంపుతాం. (పోస్టల్ చిరునామా దగ్గర అందించలేకపోతే ప్రత్యామ్నాయ చిరునామా దగ్గర కొరియర్ ద్వారా, పోస్టులో అందిస్తాం) ప్రత్యామ్నాయంగా మీ క్రెడిట్ కార్డు/



పిన్లను మా శాఖలలో మీరు కోరినట్లయితే తగిన గుర్తింపు జరిపి పంపగలం. (బి) (ఉపయోగించడానికి వీలుకాని) నిరుపయోగ డ్రెడిట్ కార్డును కూడా మేం జారీ చేయవచ్చు. ఒకవేళ మీ వివరాలు డ్రెడిట్ కార్డు జారీకి సముచితంగా ఉన్నాయని భావిస్తే ఆ నిరుపయోగకార్డును ఉపయోగపడేలా మారుస్తారు. నిర్దేశించిన ఇతర షరతులను, ఆక్టివేషన్ చర్యలకు కావలసినవి మీరు అమలుచేస్తే ఆ చర్యలు చేపడతాం. (సి) రుణ సౌకర్య విస్తరణ/డ్రెడిట్ కార్డు సౌకర్యం/డ్రెడిట్ పరిమితి పెంపుదలను మీ అంగీకారంతోనే పెంపుదల చేస్తారు. (డి) పిన్ (వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య) కేటాయించినప్పుడు విడిగా మీ పాస్టల్ చిరునామాకు పంపుతారు.

**8.14.3. డ్రెడిట్ కార్డు స్టేట్మెంట్లు**

(ఎ) డ్రెడిట్ కార్డులో నగదు మొత్తాలు తీసుకోవడం/కొనుగోళ్ళ వివరాలు మొదలైనవి గమనించుకోవడానికి ఉచితంగా డ్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీల వివరాలను స్టేట్మెంట్లుగా నెలసరిన తపాలాలో అందజేస్తాం. మీరు కోరితే ఇంటర్నెట్ ద్వారా కూడా పంపుతాం. ప్రతి నెలా నిర్దేశ తేదీన ఉచితంగా పోస్టుద్వారా డ్రెడిట్ కార్డు స్టేట్మెంట్ పంపుతాం. (బి) ఒకవేళ ఈ సమాచారం అందకపోతే, మమ్మల్ని సంప్రదిస్తే వివరాలను మళ్ళీ పంపేయత్యం చేస్తాం. అప్పుడు మీరు చెల్లింపు జరిపే వీలుంటుంది. దీన్ని ఒక సాకుగా అపవాదంగా తీసుకోకూడదు. (సి) ఫీజుల క్రమంలో వచ్చే మార్పులు/చార్జీలలో మార్పులు షరతులు నిబంధనలలో మార్పులు మొ॥ మీకు తెలుపుతాం. (నియమావళి ప్రకారం అవసరమైనవి, వడ్డీరేట్లు తప్ప) సాధారణంగా మార్పులను కనీసం నెల నోటీసుతో అమలు చేస్తారు. వీటిని నెలసరి స్టేట్మెంట్లోముందుగా ప్రకటిస్తారు.

**9. మీ ఖాతాల సంరక్షణ**

**9.1. సురక్షితమైన విశ్వసనీయ బ్యాంకింగ్, చెల్లింపు విధానాలు**

పరిశ్రమగా సహకరిస్తాం. అందువల్ల మీరు విశ్వసించే విశ్వసనీయ బ్యాంకింగ్, చెల్లింపు విధానాలను హాయిగా అనుభవిస్తారు. భద్రతా ఏర్పాట్లలో భాగంగా గూఢ పరివేక్షణకు సిసిటీవీలను ఏర్పాటు చేస్తున్నాం.

**9.2. జరిగిన మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయండి.**

సాధ్యమైనంతవరకు మీ మార్పులను మాకు తెలియజేసే జాగ్రత్తలు తీసుకోండి.

(ఎ) పేరు (బి) చిరునామా (సి) ఫోన్ నెంబర్ లేదా (డి) ఇ-మెయిల్ చిరునామా (వీటిద్వారా మీతో ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలు జరుపుతాం)

**9.3. మీ ఖాతాను పరిశీలించుకోవడం**

(ఎ) మీ స్టేట్మెంట్లను లేదా పాసుపుస్తకాలను క్రమం తప్పకుండా పరిశీలించుకోమని మేం సిఫారసు చేస్తున్నాం. ఎన్నీ తప్పుగా ఉన్నప్పుడు సాధ్యమైనంత త్వరగా మాకు తెలియజేయాలి. అప్పుడే దాన్ని మేము సరిచేసే వీలుంటుంది. ప్రత్యక్ష చెల్లింపులకు జమ చేసే క్రమబద్ధమైన చెక్కులు, స్టాంపా ఉత్తర్వులు మీ సొమ్ము చేరవలసిన వారికి చేరుతున్నాయని తెలుపుతాయి. (బి) మీ ఖాతా లావాదేవీలను పరిశీలించాలంటే మీరు మీతో, పోలీసులతో/ఇతర పరిశోధనా ఏజెన్సీలతో సహకరించాల్సి వుంటుంది. అవసరమైతే వీరిని తోడ్పడమని కోరుతాం.

**9.4. జాగ్రత్త తీసుకోవటం**

చెక్కులు, పాసుపుస్తకాలు, కార్డులు, పిన్లు, ఇతర భద్రతా సమాచారం పట్ల మీరు జాగ్రత్త వహించాల్సి వుంటుంది. అప్పుడే మీ ఖాతాలను మోసం నుంచి రక్షించుకోవచ్చు. కింద సూచించిన సలహాలను పాటించండి.

(ఎ) (i) చెక్కు పుస్తకాలను, కార్డులను కలిపి ఒకటే చోట వుంచకూడదు. (ii) ఖాళీ (బ్లాంక్) చెక్కు పత్రాలమీద సంతకం చేసి ఉంచకూడదు. (iii) ఇతరులను మీ కార్డు, పిన్, పాస్‌వర్డ్ లేదా ఇతర రహస్య సమాచారాన్ని వాడనియకూడదు. (iv) మీ పిన్ నెంబర్‌ను రాసిపెట్టటం, ఒకేచోట రికార్డు చేయకూడదు. (v) మీ ఖాతాకు సంబంధించిన వివరాలు, పాస్‌వర్డ్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని ఎవరికీ యివ్వవద్దు.

(బి) ఎప్పుడూ- (i) చెక్కుద్వారా చెల్లింపు జరిపేటప్పుడు దాని పోస్టుద్వారా పంపడానికి ముందు వ్యక్తి పేరును స్పష్టంగా రాయాలి. అందువల్ల మోసాన్ని నిరోధించగలుగుతాం. అటువంటి సందర్భంలో చెక్కులను రాసేటప్పుడు కింద కార్డున్ పెట్టి చెక్కులమీద రాయాలని ప్రతిపాదిస్తున్నాం. (ii) వెనక ఉండే కాయితం మీద రసాయన పరమైన మార్పులు చేయకూడదు. (iii) మీ పిన్ మార్చినట్లయితే కొత్త పిన్‌ను జాగ్రత్తగా ఎంపిక చేసుకోవాలి. (iv) మీ పిన్, ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని, పాస్‌వర్డ్‌ని గుర్తుంచుకోండి. అప్పుడు వెంటనే మీరందుకున్న సమాచారాన్ని నశింపచేయవచ్చు. (v) మీ కార్డును వ్యక్తిగత సురక్షిత కస్టడీలో వుండేలా చూసుకోండి. అలాగే మీ పిన్, పాస్‌వర్డ్, ఇతర రహస్య సమాచారాన్ని అన్నివేళలా గుప్తంగా ఉంచండి. (vi) కార్డు రసీదులను భద్రంగా వుంచి రహస్యంగా వాటిని నాశనం చేయండి. (vii) చెక్కును బ్యాంకు ఖాతాకు చెల్లిస్తున్నప్పుడు చెక్కుమీద ఖాతాదారు పేరును (ఎబిసి బ్యాంకు ఖాతా XYZ) రాయాలి. ఖాళీ స్థలంలో చెక్కుమీద ఉపయోగించని స్థలంలో ఒక గీత గీయండి. అప్పుడు అధికృతం కాని వ్యక్తి అదనపు పేర్లను చేర్చడానికి, సంఖ్యను మార్చడానికి వీలుండదు.

(సి) మీ కార్డు/ చెక్కుపుస్తకం దురుపయోగం కావడం నుంచి ఏవిధంగా రక్షించుకోవాలో సలహాలిస్తాం.

(డి) చెక్కు పుస్తకం, పాసుపుస్తకం లేదా ఎటిఎమ్ డెబిట్ కార్డు పొయినా లేదా ఇతర రహస్య సమాచారం తెలిసినా మీరు మాకు ఈ విషయాన్ని తెలపగానే వాటిని దురుపయోగం కానియకుండా తగిన చర్యలు చేపడతాం.

(ఇ) మీరు ఎవరినైనా అనుమానించినా లేదా పోగొట్టుకున్న దొంగిలించబడ్డ కార్డు, పాసుపుస్తకం, చెక్కు పుస్తకం కనుగొన్నా లేదా ఇంకెవరికైనా మీ పిన్, పాస్‌వర్డ్ లేదా ఇతర రహస్య సమాచారం తెలిసిందని భావిస్తే మీరు మాకు తెలపడం అవసరం.

(ఎఫ్) మీకు తెలిపిన ఉచిత ఫోన్ నెంబర్‌కు ఫోన్‌ద్వారా జరిగిన నష్టాన్ని తెలియచేయవచ్చు. తక్షణమే లిఖితపూర్వకంగానూ ఆ సమాచారాన్ని ఖరారు చేయాలి. ప్రత్యామ్నాయంగా ఈ ప్రయోజనం కోసం యిచ్చిన చిరునామాకు ఇ-మెయిల్ ద్వారా మాకు తెలుపవచ్చు.

(జి) మేము ప్రకటించేవరకూ దురుపయోగం ద్వారా అయ్యే ఖర్చుకు మీరే బాధ్యులు.

**9.5. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్**

కొన్ని సామాన్యమైన జాగ్రత్తలు తీసుకుంటే ఆన్-లైన్ బ్యాంకింగ్ సురక్షితంగానూ, అనువైనదిగానూ వుంటుంది. దయచేసి ఇక్కడ సూచించిన సలహాలను పాటించండి. (ఎ) ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్‌ను నేరుగా దర్శించండి. మరో సైట్ లంకె ద్వారా ఈ సైట్‌ను

చేరుకోవద్దు. లేదా ఇందుకు ఇ-మెయిల్ ఉపయోగించవద్దు. డౌమైన్ పేరును ధ్రువీకరించుకొని స్పూఫ్ వెబ్సైట్లను నివారించండి. (బి) మీ పాస్ వర్డ్ లేదా పిన్ అడిగే ఏ ఇ-మెయిల్ కైనా సమాధానం యివ్వవద్దు. వెంటనే మాకు తెలిపి పరిశీలించే అవకాశం యివ్వండి. పోలీసులు కాని, మేము కాని ఆన్-లైన్ బ్యాంకింగ్ లో చెల్లింపు కార్డు పిన్లను, పాస్ వర్డ్ సమాచారాన్ని ఇమ్మ్యుని కోరం. (సి) సైబర్ కేఫ్ ల ఉపయోగం/పి.సి.లను కలసి పంచుకొని మా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్ తెలుసుకోవడం మంచిది కాదని సలహా ఇస్తున్నాం. (డి) మీ పిసిలను ఎప్పటికప్పుడు మెరుగుపరుచుకొని ఆంటివైరస్ సైవేర్ సాఫ్ట్ వేర్ తో క్రమం తప్పకుండా జాగ్రత్తపడాలని భావిస్తున్నాం. మీరు భద్రతా కార్యక్రమాలను స్థాపించుకొని, హాకర్లనుంచి వైరస్ ల నుంచి లేదా హానికరమైన 'ట్రోజన్ హోర్స్' ల నుంచి సంరక్షించుకోవచ్చు. మీ పిసిని, అందులో వున్న విషయాలను ఇంటర్నెట్ ద్వారా బయటివారు పాడుచేయకుండా వుండేందుకు, సంరక్షణకు సముచిత 'ఫైర్ వాల్' ను నెలకొల్పుకోండి. (ఇ) మీ ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్ లో "ఫైల్ ప్రింటింగ్ షేరింగ్" అన్న అంశాన్ని తొలగించండి. (ఎఫ్) ఉపయోగించనపుడు పిసిని లాగ్ ఆఫ్ చేయండి. (జి) ఇంటర్నెట్ ఎక్స్ ప్లోరర్ బ్రౌజర్ లో మీ ఐడి/పిన్ లను నిల్వ చేయవద్దు. (హెచ్) క్రమం తప్పకుండా మీ ఖాతాను, లావాదేవీలను పరిశీలించుకోండి. (ఐ) క్రమం తప్పకుండా మీ ఖాతాను, లావాదేవీలను పరిశీలించుకోండి. (జె) మా సలహాలు పాటించండి.-మా వెబ్ సైట్ ద్వారా సహాయం, మార్గదర్శకత్వం లభించి ఆన్ లైన్ లో సురక్షితంగా నిలవాలో తెలియజేస్తాయి.

**9.6. చెల్లింపుల రద్దు**

చెల్లింపులను రద్దు లేదా మీరు అధికృతం చేసిన క్రమాన్ని రద్దు చేయదలిస్తే వీటిని అనుసరించాల్సి వుంటుంది. (ఎ) చెక్కు చెల్లింపు నిలుపుదల లేదా ఇచ్చిన స్థాయి సూచనలను రద్దు చేయటం లేదా ప్రత్యక్ష జమను లిఖిత పూర్వకంగా తెలపాల్సి వుంటుంది. (బి) ప్రత్యక్ష జమను రద్దు చేయాలంటే మీరు మాకు తెలియజేయాల్సి వుంటుంది. ప్రత్యక్ష జమకు బాధ్యులైన అసలు వ్యక్తులకు కూడా ఈ విషయాలను తెలియజేయాలని మేము కోరుతున్నాం. (సి) రద్దు చేయమని మీ నిర్ణయాన్ని తెలపకపోతే చెల్లింపులను రద్దు చేయటం సాధ్యపడదు. (డి) క్రెడిట్ కార్డు చెల్లింపుల రద్దు, షరతుల, నిబంధనల మేరకు వర్తిస్తుంది.

**9.7. నష్టాలకు బాధ్యత**

(ఎ) మోసపూరితంగా వ్యవహరిస్తే మీ ఖాతాకు ఆ నష్టాలన్నింటికీ బాధ్యులుగా చేస్తారు. తగు మాత్రం జాగ్రత్త లేకుండా వ్యవహరిస్తే నష్టం జరుగుతుంది. దానికి మీరే బాధ్యులు. (బి) మోసపూరితంగా వ్యవహరించి వుండకపోతే లేదా తగు మాత్రం జాగ్రత్తతో వ్యవహరించివుంటే మీ కార్డు దురుపయోగ బాధ్యతను, కార్డు జారీ చేసినపుడు ఉండే షరతులు/నిబంధనలలో సూచించిన మొత్తానికే పరిమితం చేస్తాం. (సి) పోగొట్టుకున్నా లేదా పాస్ వర్డ్ గురించి రాజీపడ్డా లేదా ఇతర సమాచారం గురించి రాజీపడినా మేం ప్రకటించేదాకా సదరు దురుపయోగానికి తగిన చర్యలు చేపట్టేదాకా మీరే బాధ్యత వహించాలి.

**10. పరిరక్షణ**

బ్యాంకింగ్ నియమావళులు, భారతీయ ప్రమాణాల మండలిలో వుండే డైరెక్టర్లు, పాలక మండలి సభ్యులు నియమావళిని పరివేక్షిస్తారు. వీరిని దిగువ యిచ్చిన వివరాల ద్వారా సంప్రదించవచ్చు :

ది బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా  
 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, సి-7, 4వ అంతస్తు, బంద్ర కుర్ల కాంప్లెక్స్, ముంబై-400 051  
 టెలిఫోన్ : 26573715; ఫాక్స్ : 26573719  
 ఇ-మెయిల్ నం. [ceo.besbi@rbi.org.in](mailto:ceo.besbi@rbi.org.in); వెబ్ సైట్: [www.besbi.org.in](http://www.besbi.org.in)

**11. సహాయం పొందటం**

నియమావళి గురించి విచారించవలసి వుండే దిగువ తెలిపిన హెల్ప్ డెస్క్ టెలిఫోన్లకు గాని లేదా వినియోగదారు సేవాసంబర్లకు లేదా దిగువ సూచించిన భారతీయ బ్యాంకుల సంస్థను సంప్రదించవచ్చు:

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్  
 6వ అంతస్తు, సెంటర్ I బిల్డింగ్, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్ కాంప్లెక్స్, కఫ్ పరేడ్, ముంబాయి-400 021  
 టెలిఫోన్ : 022-22174040, ఫాక్స్ : 022-22184222  
 ఇ-మెయిల్ నం. [unni@iba.org.in](mailto:unni@iba.org.in); వెబ్ సైట్: [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

లేదా బ్యాంకింగ్ నియమావళి భారతీయ ప్రమాణాల మండలిని పై చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు.

11.1. మా శాఖలన్నింటిలో ప్రకటనలతోను, మా వెబ్ సైట్ లోని ప్రకటనల్లో నియమావళి ప్రతులను అందుబాటులో ఉంచుతాం. మీ అభ్యర్థన మేరకు ప్రతిని ఎలా అందుపొందగలుగుతారో తెలుపుతాం.

**12. నియమావళి సమీక్ష**

మూడేళ్ళ కాలవ్యవధి తర్వాత ఈ నియమావళిని సమీక్షిస్తారు. ఈ సమీక్షను పారదర్శకమైన రీతిలో నిర్వహిస్తారు.