

## విషయసూచిక

1.	పరిచయం	3
1.1	నియమావళి లక్ష్యాలు	3
1.2	నియమావళి అనువర్తన	3
2.	కీలక నిబద్ధతలు	3
2.1	మీకోసం మా కీలక నిబద్ధతలు	3
3.	సమాచారం - పారదర్శకత	4
3.1	వినియోగదారు కావడానికి ముందు మేము అందించే సమాచారం	4
3.2	వినియోగదారు కాగానే మేము మీకు అందించే సమాచారం	5
3.3	వడ్డీరేట్లు	5
3.4	టారిఫ్ పట్టిక (టారిఫ్ షెడ్యూల్)	5
3.5	షరతులు, నిబంధనలు	5
4.	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, అమ్మకాలు	6
5.	గోప్యత, రహస్యం	6
5.1	పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలు	6
6.	బకాయిల సేకరణ	6
6.1	హామీ / తనఖా పునఃస్వాధీన విధాన ప్రకటన	7
7.	ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు, పునర్పరణం	7
7.1	అంతర్గత విధానాలు	7
7.2	బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకము	7
8.	పథకాలు - సేవలు	8
8.1	డిపాజిట్ ఖాతాలు	8
8.2	క్లియరింగ్ వలయం / సేకరణ సేవలు	10
8.3	నగదు లావాదేవీలు	10
8.4	చెల్లింపు నిలిపివేత సౌకర్యం	10
8.5	మీరు జారీ చేసే చెక్కుల / చెల్లింపు సూచనలు	11
8.6	శాఖ మూసివేత / మార్పిడి	11
8.7	మృతి చెందినవారి ఖాతాల క్లెయిమ్ల పరిష్కారం	11
8.8	భద్రతా లాకర్లు (సేఫ్ డిపాజిట్)	12
8.9	విదేశమారకం ఆధారిత సేవలు	12

8.10	భారతదేశంలో సొమ్ముచెల్లింపులు	12
8.11	రుణాలు	12
8.12	గ్యారంటీ	13
8.13	సాధారణ సమాచారం	13
8.14	క్రెడిట్ కార్డు	14
8.15	బీమా	15
8.16	మొబైల్ బ్యాంకింగ్	15
8.17	ఋణ సౌకర్యాలు	15
8.18	రికార్డులు తీసుకోవడం	15
9.	మీ ఖాతాల సంరక్షణ	15
9.1	సురక్షితమైన విశ్వసనీయ బ్యాంకింగ్, చెల్లింపు విధానాలు	15
9.2	జరిగిన మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయండి.	15
9.3	మీ ఖాతాను పరిశీలించుకోవడం	15
9.4	జాగ్రత్త తీసుకోవటం	15
9.5	ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్	16
9.6	చెల్లింపుల రద్దు	16
9.7	నష్టాలకు బాధ్యత	16
10.	పర్యవేక్షణ	16
11.	సహాయం పొందడం	17
12.	నియమావళి సమీక్ష	17
	అనుబంధం - పారిభాషిక పదాలు	18



భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు

## బ్యాంకు నిబద్ధ నియమావళి

వ్యక్తిగత ఖాతాదారులకోసం

బ్యాంకింగ్ నియమావళులు, ప్రమాణాలు

భారతీయ మండలి

### పరిచయం

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.

రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్.బి.ఐ.) రెగ్యులేటరీ (క్రమానుసారమైన) లేదా సూపర్వైజరీ (పర్యవేక్షణాసంబంధమైన) సూచనను ఈ కోడ్ మరొకదానికి బదులుగా చేర్చలేదు లేదా అధిక్రమణ చేయలేదు. కాలానుగతంగా ఆర్.బి.ఐ. జారీ చేసే అట్టి సూచనలను / అదేశాలను మేము పాటిస్తాం. కోడ్ లోని నిబంధనలు రెగ్యులేటరీ సూచనలో తెలిపిన దానికన్న అధిక ప్రమాణాలను నిలిపి ఉండవచ్చును. మీకు ఇచ్చిన మా వాగ్దానం ప్రకారం మేము స్వచ్ఛందంగా అంగీకరించిన ఉత్తమ ఆచరణ పద్ధతుల గురించి కోడ్ తెలుపుతుందికనుక అట్టి ఉన్నత ప్రమాణంలో అమలులో ఉంటాయి.

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

### 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, అనుబంధ శాఖలు బయట అందించేవయినా కావచ్చు. అంటే ఫోన్ ద్వారా, పోస్టుద్వారా పరస్పర ప్రతిచర్య జరిపే ఎలక్ట్రానిక్ సాధనాలు, ఇంటర్నెట్ లేదా ఇంతే విధానాలయినా కావచ్చు. ఇక్కడ పేర్కొన్న పథకాలను అన్ని బ్యాంకులు అందించవచ్చు లేదా అందించపోవచ్చు. (ఎ) కరెంటు ఖాతాలు, సేవింగ్స్ ఖాతాలు, టర్మిడిపాజిట్లు, రికరింగ్ డిపాజిట్లు, పిపిఎఫ్ ఖాతాలు, ఇతర డిపాజిట్ ఖాతాలు. (బి) ఫించన్, చెల్లింపు ఆర్డర్లు, డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ల వంటి జమలు, తంతి బదిలీలు అనగా RTGS, EFT, NEFT (వైర్ట్రాన్సుర్లు) మొదలయిన చెల్లింపు సేవలు. (సి) ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ సేవలు (డి) డీమాట్ ఖాతాలు, ఈక్విటీ, ప్రభుత్వ బాండ్లు. (ఇ) భారతీయ కరెన్సీ నోట్ల వినిమయవసతి (ఎఫ్) చెక్కుల సేకరణ, భద్రత సంరక్షణ సేవలు, రక్షిత డిపాజిట్ లాకర్ల వసతి. (జి) రుణాలు, ఓవర్ డ్రాఫ్ట్లు (ఖాతాలో ఉన్న విలువకన్నా ఎక్కువగా వాడుకోవడం) (హెచ్) ద్రవ్య మార్పిడితో సహా విదేశమారకం మార్పిడి సేవలు. (ఐ) మా శాఖలు విక్రయించే పెట్టుబడి పథకాలు, మూడోపక్షం భీమా, కార్డు పథకాలు-క్రెడిట్ కార్డులు డెబిట్ కార్డులు, ఎ.టి.ఎమ్. కార్డులు, సేవలు (మా ద్వారా ప్రోత్సహించబడే మా అనుబంధ సంస్థలు, కంపెనీలు అందించ క్రెడిట్ కార్డులు).

### 2. కీలక నిబద్ధతలు

#### 2.1 మీకోసం మా కీలక నిబద్ధతలు

##### 2.1.1 మీతో అన్ని లావాదేవీలలో సరయిన విధంగా, తగుమాత్రం స్పందించడం

(ఎ) బ్యాంకింగ్ కౌంటర్ల దగ్గర చెక్కుల/సగదు 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 సురక్షితంగా 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 తప్పుదారి పట్టించేదిగా ఉండకుండా స్పష్టంగా ఉండేలా చూడటం. (సి) మా పథకాలు, సేవల గురించి మీకు స్పష్టమైన సమాచారం అందించి, వాటికి అనువర్తించే షరతులు, వడ్డీరేట్లు / సేవా రుసుములు స్పష్టం చేయడం. (డి) లాభంచేకూర్చేవే 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 ఉపయోగించు కొనేందుకు సహాయపడటం**

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

(సి) క్రింది సమగ్ర సమాచారాన్ని బ్యాంకులకు చెందిన అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉంచడం.

(i) మేము అందించే సేవలు (ii) పొదుపు ఖాతాలలో ఉంచవలసిన కనీస మొత్తం కొనసాగించని ఖాతాలకు సంబంధించి విధించే రుసుములు నో ఫ్రీల్ ఖాతాలు. (iii) ఫిర్యాదులు ఇవ్వడానికి సంబంధిత శాఖాధికారి పేరు, వివరాలు. (iv) మీ ఫిర్యాదు శాఖ పరిధిలో పరిష్కారం కానట్లయితే పై స్థాయిలో సంప్రదించడానికి వీలుగా జోనల్ / ప్రాంతల అధికారుల పేర్లు, చిరునామాలు. (v) సంబంధిత శాఖ పరిధిలోని బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మెన్ పేరు, చిరునామాలు, ఫోన్ నంబర్లు. (vi) ఈ సమాచారమంతా ఒక చిన్న పుస్తకం రూపంలో అందించడం జరుగుతుంది. (డి) మా విధానాలు, చెక్కుల వసూళ్ళు, పిర్యాదులు, పరిష్కారాలు, నష్టపరిహారం బకాయిల వసూళ్ళు, భద్రతకు సంబంధించిన అంశాలు వెబ్సైట్లో ఉంచడం జరుగుతుంది.

**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 చర్య సంతృప్తి కలిగించనప్పుడు దాన్ని పై అధికారులకు ఏవిధంగా తెలియజేయాలో తెలపడం (పేరా 7 చూడండి) (డి) సాంకేతిక లోపాలవల్ల సమస్యలు తలెత్తినప్పుడు సముచిత ప్రత్యామ్నాయాలను సూచించడం.

**2.1.5 వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఆంతరంగికమైనది గాను, గోప్యంగాను ఉంచడం**

పేరా 5 లో సూచించిన విషయాలకు సంబంధించిన మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఆంతరంగికమైనది గాను, గోప్యంగాను ఉంచడం జరుగుతుంది.

**2.1.6 నియమావళి ప్రచారం**

(ఎ) (ప్రస్తుత వినియోగదార్లకు) నియమావళి ప్రతిని అందించడం (బి) (కొత్త వినియోగదార్లకు) ఖాతా తెరిచినప్పుడు నియమావళి ప్రతి అందించడం (సి) ప్రతిశాఖలో ఈ నియమావళిని అందుబాటులో ఉంచడం, వెబ్సైట్లో ఉంచడం. (డి) ఉద్యోగులకు ఈ నియమావళి శిక్షణ ఇవ్వడం. శిక్షణ ద్వారా 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 - పారదర్శకత**

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

**3.1 వినియోగదారు కావడానికి ముందు మేము 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.ల ద్వారా, ఇంటర్నెట్, ఫోన్ల ద్వారా, శాఖల్లో మొ.) (డి) న్యాయ, చట్టపరమైన, అంతర్గత విధానాలు అవసరమైనప్పుడు మీ గుర్తింపు, చిరునామాలు మొ. సమాచారం మీ నుంచి సేకరించడం. (ఇ) మీకున్న హక్కులు, బాధ్యతలు తెలియచెప్పడం ముఖ్యంగా అన్ని రకాల డిపాజిట్ల ఖాతాలు, సేఫ్ కస్టడీలు, లాకర్ల విషయంలో మీ వారసులకు సౌకర్యాలను వర్తింప జేయడం.

### 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 వస్తువులను, సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్లకు లభించే హక్కులు, బాధ్యతలు మరీ ముఖ్యంగా నామినేషన్ సౌకర్యం గురించి అదనపు సమాచారం. (సి) స్వయం ప్రేరితంగా మీరు 'మాకు తెలపవద్దు' (డోన్ట్ కాల) అన్న సేవను వినియోగించుకొంటున్నట్లయితే టెలిఫోన్ల 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

మేము దిగువ వాటి మీద మీకు సమాచారాన్ని ఇస్తాం

- (i) మీ డిపాజిట్ మరియు రుణఖాతాలకు వర్తించే వడ్డీరేట్లు
- (ii) వడ్డీ నిర్ణీత రేటులో ఉన్న రుణాలు, వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్ వివరాలు ఏమైనా రుణ ఒప్పందం ఉన్న సందర్భంలో, దాని అమలు తేదీ విషయంలో.
- (iii) వడ్డీ ఫ్లోటింగ్ రేటులో రుణాలు అయిన సందర్భంలో మీ ఫ్లోటింగ్ రేటుకు రిఫరెన్స్ రేటు అనుసంధానం చేయబడుతుంది. మీ రుణంపై వడ్డీరేటు నిర్ధారించుటకు రిఫరెన్స్ రేటుకు ప్రీమియం లేదా తగ్గింపు వర్తిస్తుంది. ఈ రిఫరెన్స్ రేటు వివిధ కాలాల్లో రుణం గురించి ఒప్పందం కుదుర్చుకునే వినియోగదారులకు ఒకే రీతిలో ఉ

ంటుంది.

- (iv) రుణ ఒప్పందం కనీస వడ్డీరేటు క్లాజ్ కలిగి ఉంటుంది.
- (v) నిర్ణీత రేటునుంచి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు తిరిగి వెనుకకు మార్పుకునేందుకు మీకు అవకాశం ఇస్తాం. అలా అయితే దానికి చార్జీలు ఉంటాయి.

**3.3.1.** మా పథకాలకు వర్తించే వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు వస్తే శాఖ కార్యాలయంలో ప్రదర్శించడం, మా ఖాతాలకు లిక్విడిటీలకు అనుబంధంగా తెలియచేయడం, లేఖలు, ఈ-మెయిళ్ళు ఫోన్ ఎస్.ఎం.ఎస్.లు, వార్తా పత్రికల, వెబ్ సైట్ ద్వారా తెలియచేయడం.

### వడ్డీరేట్లలో మార్పులు

మా పథకాలకు వర్తించే వడ్డీరేట్లలో మార్పు వస్తే తెలియజేస్తాం.

### 3.4 టారిఫ్ పట్టిక (టారిఫ్ షెడ్యూల్)

#### 3.4.1 ఫీజులు, రుసుములు సంబంధించి పట్టిక

(ఎ) మా శాఖలలో ఈ సమాచారాన్ని బహిరంగంగా ప్రకటిస్తాం (బి) మీరు ఎంపిక చేసుకొన్న సేవలకు, పథకాలకు వర్తించే రుసుముల, టారిఫ్ పట్టికను గురించి మీకు మేము వివరాలు తెలియజేస్తాం (సి) మీరు ఎంపిక చేసుకొన్న సేవలు / పథకాలలో వర్తించే షరతులను నిబంధనలను పాటించకపోయినా / భంగపరిచినా విధించే అపరాధ రుసుము వివరాల గురించి సమాచారం తెలియజేస్తాం.

#### 3.4.2 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 నిబంధనలు, విధుల గురించి స్పష్టమైన భాషలో సీదాసాదాగా తెలియజేస్తాం.

#### 3.5.1 షరతుల నిబంధనలలో మార్పులు

(ఎ) మీరు మా వినియోగదారు అయినప్పుడు షరతుల, నిబంధనలలో మార్పులను ఈ మార్గాల ద్వారా తెలియజేస్తాం.

- (i) ఖాతా స్టేట్ మెంట్లు / పాసుపుస్తకాలు (ii) ఎటిఎమ్లు (iii)

ప్రతిశాఖలో ప్రకటనబోర్డులలో (iv) ఇ-మెయిల్, వెబ్‌సైట్, ఇంటర్నెట్‌లో (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 ఖాతాలో 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) ప్రకటనల, ప్రోత్సాహక సామగ్రిలోని విషయాలను స్పష్టంగా ఉండేలా తప్పుదోపపట్టించనిదిగా ఉండేలా జాగ్రత్త తీసుకొంటాం. (బి) ఏ మాధ్యమంలోనైనా ప్రకటనలు ఇచ్చినప్పుడు, ప్రోత్సాహక సామగ్రిలో బ్యాంకింగ్ సేవలు లేదా పథకాలను పేర్కొన్నప్పుడు వాటిలో వడ్డీ రేటు ప్రస్తావన ఉంటుంది. అంతేకాకుండా ఇతర రుసుములు, ఖర్చులుంటాయేమో అన్నది, సముచిత నిబంధనలు షరతుల 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 వారూ అదేస్థాయిలో ఆ సమాచారాన్ని గోప్యంగా, భద్రంగా ఉంచుతారు. (డి) మీరు వినియోగించుకొంటున్న మా పథకాల గురించి సమయానుగుణంగా వివిధ అంశాల గురించి తెలియజేస్తాం. మా పథకాలకు / 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 ఏజెన్సీలు మీతో అమర్యాదగా ప్రవర్తించినా లేదా నియమావళిని ఉల్లంఘించినా సదరు 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 వచ్చినప్పుడు (సి) మాకుండే ఆసక్తుల మేరకు సమాచారం తెలపాల్సి వచ్చినప్పుడు (ఉ దాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించేందుకు) కాని ఇదొక కారణంగా వినియోగించుకొని మీ గురించి, మీ ఖాతాల గురించిన సమాచారం (మీ పేరు, చిరునామాలతోసహా) మా సమూహంలో వున్న సంస్థలతో సహా ఎవరికీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం తెలపం. (డి) సమాచారం తెలియపరచి మీరు కోరినట్లయితే లేదా మీ అనుమతి వున్నట్లయితే తెలుపుతాం. (ఇ) మీ గురించి బ్యాంకర్స్ రిఫరెన్స్ అవసరమని అడిగినప్పుడు దాన్నిచ్చేముందు మీ నుంచి లిఖితపూర్వకమైన అనుమతి అవసరం. (ఎఫ్) ప్రస్తుతం అమలులో వున్న చట్టపరిధిలో మీకుండే హక్కుల విస్తృతి గురించి 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 తెరిచినప్పుడు, పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు మీ ఖాతా వివరాలను ఎప్పుడు తెలియజేస్తామో తెలుపుతాం. వారికి చెక్కులు ఎప్పుడు అందించేది కూడా తెలియజేస్తాం. (బి) మా నుంచి మీరు తీసుకున్న వ్యక్తిగత బాకీల గురించిన గురించిన సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు తెలియజేస్తాం. (i) మీ చెల్లింపుల్లో వెనుకబడిన సంగతి (ii) వివాదాస్పదం కాని 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) మీరు తీసుకున్న రుణం సక్రమంగా చెల్లించిన తరువాత గాడిలో పడినట్లయితే ఈ సమాచారాన్ని పరపతి నిర్దేశ సంస్థలకు తరువాత వచ్చే నెలలో నివేదిస్తాం. (ఇ) ఈ సౌకర్యం కోసం మీరు అభ్యర్థించినట్లయితే అందులో నిర్దేశించు రుసుముతో కూడిన ప్రతిని పరపతి నిర్దేశిత సంస్థలకు పంపుతాము.

#### 6. బకాయిల సేకరణ

అప్పులిచ్చినప్పుడు ఎంతమొత్తం ఇస్తామో, ఎంతకాలం చెల్లింపు

వ్యవధి ఉంటుందో మొదలైన చెల్లింపు విధానాన్ని వివరిస్తాం. చెల్లింపు క్రమానికి మీరు కట్టుబడనట్లయితే 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 నచ్చచెప్పేదిగా వుంటుంది. వనియోగదారుల గోపనీయత, చిరకాల సంబంధాలు నెలకొల్పుకోవడాన్ని మేము విశ్వసిస్తాం. మా ఉద్యోగి లేదా మా అధికృత ప్రతినిధి అయిన ఇతర 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) మేము బకాయిలకు సంబంధించిన సమాచారాన్నంతా మీకు ఇస్తాం. బకాయిల చెల్లింపు కోసం ముందుగా తగిన నోటీసు ఇవ్వడానికి కృషి చేస్తాం. ఇ) కలెక్షన్ ఏజెన్సీలకు డిఫాల్ట్ కీస్ పై అనుమతి ఇచ్చేందుకు మీకు పరీక్షించే పద్ధతి ఉంటుంది. అవిధంగా చేస్తే మా తరపున తప్పుల కారణంగా ఏటువంటి తొందర ఉండదు. (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 అన్ని విధాల సహాయం అందిస్తాం (ఐ) మీ చోటుకు బకాయిల సేకరణకు వచ్చినప్పుడు మర్యాద, మన్నన పాటిస్తాం (జె) కుటుంబం సంతాపంలో వుండటం లేదా విషాదకరమైన సందర్భాలు వంటి

సముచితం కాని సందర్భాల్లో బకాయిల సేకరణ గురించి కలుసుకోవడాన్ని నివారిస్తాం. (జె) కలెక్షన్ ఏజెంట్ల అనుచిత ప్రవర్తనపై మీ ఫిర్యాదు మేరకు విచారణ చేపడతాం.

### 6.1 హామీ / తనఖా పునఃస్వాధీన విధాన ప్రకటన

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

### 7. ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు, పునర్వరణం

#### 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 చేయాలి? (vi) తలెత్తే ప్రశ్నలకు మా ఉద్యోగులు ఎలా సహాయపడతారు? అన్ని విషయాలు వివరిస్తాం. (బి) మీరు మా వనియోగదారుగా మారినప్పుడు మా విధానాల గురించిన వివరాలు ఎలా పొందవచ్చో తెలుపుతాం. అందులో త్వరగా, సాఫీగా, ఫిర్యాదులను చేసే విధానాలు కూడా ఉంటాయి (సి) లిఖితపూర్వకంగా మీ ఫిర్యాదును అందుకుంటే దానికి జవాబును / ప్రతిస్పందను వారం రోజుల లోగా పంపేయతనం చేస్తాం. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ కు లేదా వనియోగదారు సేవా నంబరుకు తెలియజేసినట్లయితే ఆ ఫిర్యాదుకు నిర్దేశసంఖ్యను కేటాయించి సముచిత కాలవ్యవధిలో ప్రగతి గరించిన సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాం. (డి) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత మా తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాం లేదా ఇంకా అదనపు సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాం. మీ ఫిర్యాదును అందుకున్న ఆరు వారాలలోగా చర్య తీసుకునేందుకు యత్నిస్తాం. ఆ తర్వాత కూడా మీరు సంతృప్తి పొందనట్లయితే మీ ఫిర్యాదును ఎవరికి ఎలా అందజేయాలో తెలియజేస్తాం.

#### 7.2 బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకము

(ఎ) మా వెబ్ సైట్ లో అన్ని శాఖలలోనూ భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం - 2006 వర్తించే అంశాలను నోటీసులలో వివరించాం. నామమాత్ర ఖర్చుతో ఈ ప్రతులను మీరు అభ్యర్థిస్తే అందజేస్తాం. బి) మీకు ఏమైనా ఇబ్బంది ఉంటే మీరు సంప్రదించవలసిన అధికారి పేరును బ్రాంచ్ వద్ద చూపుతాం. మీ ఫిర్యాదు బ్రాంచ్ స్థాయిలో పరిష్కారం కాకపోతే మీరు బ్రాంచ్ వద్ద తెలియజేయబడే చిరునామాలో మా రీజినల్ / జోనల్ మేనేజర్ ను సంప్రదించవచ్చును. సి) మా వద్ద ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల్లో ఏల మీరు మా నుంచి సంతృప్తికరమైన జవాబు పొందకపోతే, మీరు ఇబ్బందుల

పరిష్కారం కోసం ఇతర మార్గాలు అన్వేషించాలనుకుంటే మీరు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం కింద రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చును. దీనికి సంబంధించిన పద్ధతిని మా సిబ్బంది వివరిస్తారు.

## 8. పథకాలు - సేవలు

### 8.1 డిపాజిట్ ఖాతాలు

మీరు వేర్వేరు రకాలకు చెందిన ఖాతాలను తెరుచుకోవచ్చు. సేవింగ్ ఖాతాలు, టర్మ్ డిపాజిట్ లు, కరెంటు ఖాతాలు, వీటిలో “నో ఫ్రిల్” (No frill) ఖాతాలు మొదలైనవి ఉండవచ్చు. మీరు ఈ ఖాతాలను కిందివిధంగా తెరుచుకోవచ్చు. (i) ఒక వ్యక్తిపరమైనవి (ii) సంయుక్తం (iii) సంయుక్తం (ఇద్దరూ లేదా జీవించి వున్నవారు) (iv) సంయుక్తం (మొదటివారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు) (v) సంయుక్తం (తర్వాతి వారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు) (vi) ఇంకేయితర రీతిలో అయినాసరే, వీటన్నింటినీ మీరు నామినేషన్ వసతి వినియోగించుకుంటూ లేదా వినియోగించుకోకుండానే తెరవవచ్చు. ఖాతా తెరిచేసమయంలో నామినేషన్ వసతులను తెలపడంవల్ల ఇంతకు ముందు వివరించిన ఖాతాలపై ఏవిధమైన ప్రభావం చూపుతుందో వివరిస్తాం. సులభ జమవసతి (Liquid deposit facility) స్వీప్ ఖాతాలు, ఇంకా మేం అందించే ఇతర పథకాలు, వాటి విధానాలు, వాటివల్ల చేకూరే ప్రయోజనాల గురించి మీరు ఖాతా తెరిచే సమయంలో వివరిస్తాం.

(సి) మీ నామిని వివరాలను పాస్ బుక్, ఖాతాల నివేదిక, ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రిసిప్ట్ (FDR) లలో పొందుపరుస్తాం.

(డి) ఖాతా తెరిచే దరఖాస్తు వివరాలు.

### ఖాతాను తెరవడం, డిపాజిట్ ఖాతాల లావాదేవీలు

#### ఏ డిపాజిట్ లో ఖాతానైనా తెరిచేముందు ఈ సేవలు అందిస్తాం

(ఎ) బ్యాంకు ప్రకటించిన “మీ వినియోగదారు గురించి తెలుసుకోండి” (మీ.వి.తె) (Know your customer-K.y.c) మార్గదర్శక సూత్రాలను తగినంత సహనంతో పాటిస్తాం. (బి) అవసరమైన పత్రాలను లేదా సాక్ష్యాలను అందించటం లేదా వాటిని సమర్పించమని కోరుతాం. (సి) మీ.వి.తె, 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 పార్మలను ఇతర సామాగ్రులను మీకందించడం. వాటిలోనే కావాల్సిన ప్రధానమైన సమాచారాన్ని తెలపటం. మీరందించిన పత్రాలను ధృవీకరణకు లేదా మీ.వి.తె. లకు అనుగుణంగా ఉన్నాయో లేదో చూసుకోవటం. (ఇ) ఈ విధానపరమైన విధివిధానాలను వివరించటం, డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచేముందు మీకవసరమైన స్పష్టికరణలను అందించటం (ఎఫ్) మొదటిసారి ఖాతా తెరుస్తున్నప్పుడు భీమాకు సంబంధించిన వివరాలము, భీమా పథకాలను, వాటి కాలపరిమితి పరతులను డిపాజిట్ ఇన్సూరెన్స్ 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 జరిపిస్తున్నట్లయితే 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 మూడు పనిరోజులలోగా ఆ పనిచేస్తాం. (సి) మీ ఖాతాను మా శాఖల్లో దేనికయినా బదిలీ చేయదలిస్తే 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) మా వల్ల ఏరకమైన ఆలస్యం అయినా, మా తప్పువల్ల మీరు చార్జీలు చెల్లించాల్సి వస్తే ఎటువంటి రుసుములను విధించం.

### 8.1.1 సేవింగ్స్ / కరెంటు ఖాతాలు

#### డిపాజిట్ ఖాతాను తెరిచేముందు

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

#### కనీస బ్యాలెన్స్



మా శాకలన్నింటిలో సేవింగ్స్ ఖాతాలో వుంచవలసిన కనీసమొత్తాన్ని ప్రకటించాం. సేవింగ్స్ ఖాతా, కరెంటు ఖాతా లేదా ఇతర 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 వివరాలను టారిఫ్ పట్టిక చార్జీల గురించి తెలుపుతాం. ఈటి వివరాలను టారిఫ్ పట్టికలో సూచించటం జరిగింది. (సి) 30 రోజులు కొనసాగించే కనీస బ్యాలెన్స్‌లో ఏవేవి మార్పులు గురించి ముందుగా తెలియజేస్తాం. ఈ నోటీసు కాలంలో, మేము నిర్ణయించిన అధిక కనీస బ్యాలెన్స్ కొనసాగించనందుకు ఏమీ పనులు చేయము.

### చార్జీలు

చెక్కు పుస్తకాల జారీ, అదనంగా ఖాతాల నఖలు స్టేట్‌మెంట్స్, నకలు పాసుబుక్కులు చెల్లింపు జరిపిన చెక్కుల ప్రతులు, పోలియో చార్జీలు, డెబిట్ కార్డులు, ఎబిఎమ్ కార్డులు, సంతక ధృవీకరణలు తగినంత మొత్తం లేకపోవటం మూలంగా చెక్కుల వాపసుకు అయ్యే ఖర్చు, ఖాతారీతిన బట్టి అవసరమయ్యే మార్పులు మొ॥న వాటికి నిర్దిష్ట చార్జీలను టారిఫ్ పట్టికలో సూచించటం జరిగింది. (క్రెడిట్ కార్డులకు జీవితకాలం పునర్నవీకరణ చార్జీలను శాశ్వతంగా మినహాయింపు ఇవ్వటం వంటి) రాయితీలు లేదా సంక్షేమాలను ఇచ్చినట్లయితే వాటిని అసలు చెల్లుబాటు కాలంలో వెనక్కు తీసుకోవటం జరగదు.

### స్టేట్‌మెంట్‌లు

(ఎ) మీ ఖాతాకు సరైన విధంగా నిర్వహించేందుకు గాను వాటిలో ఆరోపణలను పరీక్షించుకుంటూ ఉండాలి. అందుకు గాను ఖాతాకు సంబంధించి నెలసరిగా స్టేట్‌మెంట్‌ను అందజేస్తాం. ఇది ఆయా ఖాతాలను 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 కౌంటర్లో తెలుకోవచ్చు. ఎ.టి.ఎమ్‌లోనూ సేకరించుకోవచ్చు. మా వద్ద ఇ ంటర్నెట్ ఖాతా వసతి సౌకర్యాలుంటే దాని ద్వారా తెలుకోవచ్చు (డి) ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లను ఈ-మెయిల్ ద్వారా లేదా భద్రత కలిగిన ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సేవ ద్వారా పంపుతాం. అయితే మీరు కోరినపుడు ఆ వసతి మా వద్ద ఉంటేనే వీలవుతుంది. (ఇ) మీ

పాస్‌బుక్ / స్టేట్‌మెంట్స్‌లో ఎంట్రిలు సంక్షిప్తంగా సుబోధకంగా ఉన్నదా లేద అని మేమూ రూఫి చేసుకుంటాం.

### 8.1.2 టర్మ్ డిపాజిట్లు

#### కాల పరిమితితో కూడిన డిపాజిట్లను మా వద్ద ఉంచినప్పుడు

(ఎ) ధరఖాస్తులో మీరు సూచించిన విధంగా మెచ్యూర్లి తేదీ నాటికి చెల్లించడం జరుగుతుంది. (బి) మెచ్యూర్లి కంటే ముందు కాల పరిమితి డిపాజిట్ల నుండి నగదు పొందే విధానం. (సి) కాల పరిమితి ముగియక ముందే డిపాజిట్ల నుండి నగదు డ్రా చేస్తే అందుకు వర్తించే వడ్డీరేట్లు, చెల్లించాల్సిన బకాయిలు (డి) ఒకవేళ డిపాజిట్లను మెచ్యూర్లి తరువాత పునరుద్ధరిన (రెన్యూవల్) అందుకు వర్తించే వడ్డీరేట్లు షరతులు. (ఇ) వడ్డీ ఆదాయంపై చెల్లించాల్సిన పన్ను సలహాలు ఇవ్వడం, ఈ విషయంలో మాకు ఉన్న చట్టపరమైన బాధ్యతలు ఆదాయపు పన్ను నుండి మినహాయింపు వెంటనే తెలియపరచడం జరుగుతుంది. (ఎఫ్) వడ్డీ ఆదాయంపై మీరు పన్ను చెల్లించకకుండాపోతే, అందుకు దరఖాస్తు చూసేటప్పుడే ఫారం 15 హెచ్ 15 జి అందించడం. (జి) వడ్డీ ఆదాయంపై పన్ను చెల్లించాల్సి వస్తే అభ్యర్థన ధృవపత్రాన్ని జారీ చేయడం జరుగుతుంది.

### డిపాజిట్ల మీద చెల్లించే రుణాలు

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

### 8.1.3 “నోఫ్రిల్” ఖాతాలు

మౌలిక బ్యాంకింగ్ వసతులు - నోఫ్రిల్స్ ఖాతాను, ఏ మొత్తం 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 నిర్వర్తించవచ్చో, మీరు కోరినట్లయితే తెలియజేస్తాం.

### 8.1.5 ప్రత్యేక ఖాతాలు

వృద్ధులు, వికలాంగులు, నిరక్షరాస్యులు మొ॥ ప్రత్యేక వినియోగదార్లకు మేం అత్యుత్తమంగా ప్రయత్నించి, తేలిగ్గా, అనువుగా ఉండేలా వ్యవహరిస్తాం. అనుకూలమైన పాలసీలను,

పథకాలను, సేవలను ధరఖాస్తుదారులకు, వినియోగదారులకు కల్పించడమనేవి కూడా ఉంటాయి.

అంధులకు / ఇతర వికలాంగులకు ఖాతాను తెరిచేవిధానం ఇతర నిబంధనలు, షరతులు వివరిస్తాయి. అయితే ఇందుకు వారు వ్యక్తిగతంగా బ్యాంకుకు తగిన సాక్ష్యాలతో సంప్రదించాల్సి వుంటుంది.

### 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 3 నెలల ముందుగా తెలియజేస్తారు. మళ్ళీ దాన్ని కార్యకలాపాలు నిర్వహించేందుకు గాను వర్తించే చార్జీలను కూడా సూచిస్తారు. వీటికి సంబంధించిన చార్జీలను టారిఫ్ పట్టికలో సూచించారు. (బి) ఒకవేళ మీరు ఈ ఖాతాను వినియోగించుకోవడంకొన్నట్లయితే ఏ విధానం అనుసరించాలో తెలుపుతారు. (డి) నిద్రాణ ఖాతాలను వునరుద్ధరించడానికి ఎలాంటి చార్జీలు వసూలు చేయబడదు.

### 8.1.7 ఖాతాను మూసివేయడం

సాధారణ పరిస్థితుల్లో 30 రోజులకు నోటీసు ఇచ్చిగాని మీ ఖాతాను మూసివేయడం జరగదు. అసాధారణ పరిస్థితుల్లో అంటే ఖాతాను సముచితంగా ఉపయోగించకపోవడం మొదలైన సందర్భాల్లో ఆ పాటికీ జారీ చేసిన చెక్కులను ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్లు చేసుకోవాలని తాజాగా చెక్కులు జారీచేయరాదని తెలపడం జరుగుతుంది.

### 8.2 క్లియరింగ్ వలయం / సేకరణ సేవలు

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

మా శాఖలన్నింటిలోనూ ప్రకటిస్తారు. (డి) చెక్ సేకరణ సేవల విధానం ప్రకారం బయట ప్రాంతాలకు వసూళ్ళకు వెళ్ళే చెక్కు పోయినట్లయితే, డూబ్లికేట్ చెక్ అందచేయడం జరుగుతుంది.

### 8.3 నగదు లావాదేవీలు

(ఎ) మీ ఖాతాపున్నపుడు కౌంటర్లో చెక్కులను అంగీకరించి నగదును చెల్లిస్తారు. (బి) ఆర్.బి.ఐ. నిర్దేశాల ప్రకారం మా శాఖలన్నింటిలోనూ చిరిగిన / మురికి అయిన నోట్లను / చిల్లర నాణాలను మారుస్తారు. (సి) నిర్దిష్ట మొత్తాన్ని మించి లావాదేవీలు జరిపినపుడు మీ పాన్ (PAN) నంబరు తెలిపమని కోరతారు. (డి) ఎ.టి.ఎం. లావాదేవీల ద్వారా మీ ఖాతా నుండి అప్పుగా నగదు బదిలీ జరిగినట్లు మీరు ఫిర్యాదు చేస్తే దానికి పన్నెండు పని దినాలలో పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

### 8.3.1 ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్థాయి సూచనలు

(ఎ) ఖాతాను తెరిచే సమయంలో ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్థాయి సూచనలను ఏవిధంగా అమలు చేయవచ్చో తెలుపుతారు. మీరు వాటిని రికార్డు / రద్దు చేయవచ్చు. ఆయా సందర్భాలను బట్టి చార్జీలు వర్తిస్తాయి. చార్జీలు కాలానుగుణంగా మారుతుంటాయి. (బి) మీరందించిన అభిమతాన్ని బట్టి ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు (ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవ - (ECS) వంటివి) ఇతర స్థాయి సూచనలను అమలుచేస్తారు. ఒకవేళ మీ అభిమతం అమలు చేయడంలో ఆలస్యమైనా, విఫలమైనా అదనపు వ్యయాన్ని లేదా ఆర్థికనష్టాన్ని బ్యాంకు అమలుచేసే (నష్ట) పరిహార పాలసీ ప్రకారమేరకు (నష్ట) పరిహారాన్ని చెల్లించటం జరుగుతుంది. మీ ఖాతాలో తగినంత సొమ్ము లేక అభిమతం పాటించలేనప్పుడు కాలానుగుణంగా వర్తించే టారిఫ్ పట్టికలో సూచించే చార్జీలను వర్తింపజేస్తారు (సి) ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవ (ECS) ద్వారా సొమ్ము చెల్లిస్తున్నపుడు సొమ్ము చెల్లించే వారి పక్షాన ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించి చెల్లింపు సూచనను గ్రహీతకు అందజేస్తారు. మీ ఖాతాలో ప్రత్యక్ష చెల్లింపు అనధికారికంగా / తప్పుగా జరిగిందని రుజువైతే బ్యాంకు నష్ట పరిహార నిబంధనల ప్రకారం మీ ఖాతాకు సొమ్మును వడ్డీతో సహా జమచేస్తారు.

### 8.4 చెల్లింపు నిలిపివేత సౌకర్యం

(ఎ) మీరు జారీ చేసిన చెక్కుల గురించి చెల్లింపు నిలిపివేత సూచనలను అంగీకరిస్తారు. మీ సూచన అందిందనే రసీదును ఇస్తారు. ఆ పాటికే మీ చెక్కు క్లియరింగ్లో చెల్లింపు పొందక పోతే చెల్లింపు నిలిపివేతకు చర్య తీసుకుంటారు. (బి) ఏవయినా చార్జీలు ఉంటే విధిస్తారు. 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 జారీ చేసే చెక్కుల / చెల్లింపు సూచనలు

(ఎ) మీ ఖాతాల చెల్లింపుకు సంబంధించి అసలు చెక్కులను / చెల్లింపు సూచనలను లేదా వాటి ప్రతులను లేదా చిత్రాలను (ఇమేజ్‌లను) చట్టప్రకారం ఎంత సమయం ఉంచుకోవాలో అంతదాకా మా దగ్గర ఉంచుకొంటాం. (బి) మా దగ్గర అవి రికార్డులో ఉన్నంతకాలం సాక్ష్యాలుగా పనిచేస్తాయి. చెల్లింపు జరిగిన చెక్కు గురించి / చెల్లింపు సూచన గురించి వివాదం తలెత్తినప్పుడు 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 మూసివేస్తున్నప్పుడు / శాఖను ఒకచోట నుండి మరొక చోటికి స్థల మార్పు చేస్తున్నప్పుడు మేము (ఎ) మూడు నెలల నోటీసును అందజేస్తాం. మీ దగ్గర మా ఇతర శాఖలేమీ లేనట్లయితే వేం ఏవిధంగా బ్యాంకింగ్ సేవలు అందజేయగలమో తెలియజేస్తాం. (బి) ఒకవేళ మీ దగ్గరలో ఏదయినా శాఖ ఉన్నట్లయితే రెండు నెలల నోటీసును ఇస్తాం.

### 8.7 మృతి చెందినవారి ఖాతాల క్లెయిమ్ల పరిష్కారం

#### 8.7.1 నామినీ / జీవించి ఉన్న వారి నిబంధనతో ఉండే ఖాతాలు

ఖాతాదారు నామినేషన్ సౌకర్యం వినియోగించుకొన్న ఖాతాలలో మరియు జాయింట్ ఖాతాలలో జీవించి ఉన్న వారికి చెల్లించే నియమము. (ఇద్దరు లేదా జీవించిఉన్నవారు, ఏ ఒక్కరయినా లేదా జీవించి ఉన్నవారు, మొదటివారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు, లేదా తర్వాతి వారు లేదా జీవించి ఉన్నవారు) ఖాతాదారు మృతి సంభవించినప్పుడు, డిపాజిట్ ఖాతాలో ఉండే మొత్తాన్ని జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు చెల్లిస్తారు.

- (i) చెల్లింపుకు ముందు ఖాతాదారు మృతి చెందాడనే అంశాన్ని, జీవించి ఉన్నవారి నుంచి పత్రాధారితంగా నిర్ధారించుకొంటారు.
- (ii) న్యాయస్థానం నుంచి ఎటువంటి నిలిపివేత ఉత్తర్వులు లేనప్పుడు మాత్రమే చెల్లింపులు జరుగుతాయి. (iii) మృతి చెందిన వారి ఖాతాల చెల్లింపుకు సంబంధించి సమర్థ న్యాయస్థానం

డిపాజిటర్ల పక్షాన చట్టబద్ధమైన వారసులయిన ట్రస్టీలుగా బ్యాంకు చెల్లింపు జరుపుతున్నదనే విషయాన్ని స్పష్టం చేస్తుంది. దీనివల్ల చెల్లింపు జరిపిన నామినీలకు / జీవించి ఉన్నవారి 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 / జీవించి ఉన్నవారికి చెల్లింపును వారసత్వ ధ్రువీకరణ పత్రం, పరిపాలక పత్రం లేదా ప్రొబేట్ 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 ఉన్న వారి నిబంధనతో లేని ఖాతాలు మృతి చెందినవారి 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, అసౌకర్యం కలుగకుండా చూస్తాం. మా యాజమాన్య విధానాల్లో ఉండే క్లిష్టతలను దృష్టిలో ఉంచుకొని మృతి చెందిన డిపాజిటర్ల ఖాతాలో మొత్తానికి కనీస పరిమితి విధిస్తాం. వీటికి స్వయంపూచికత్తు పత్రం కాకుండా ఇతర పత్రాలను సమర్పించమని కోరం.

(సి) టర్స్ డిపాజిట్ ఖాతాలను కాలవ్యవధి ముగియకుండా మూసివేయడం

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

(డి) చనిపోయిన డిపాజిటర్ల పేరిట జమ అయిన మొత్తాల నిర్వహణ

డిపాజిట్ ఖాతాదారులకు / జీవించి ఉన్న వారికి ఇబ్బందులు కలగకుండా ఉండేందుకు ఆఖాతాలో జమయిన మొత్తాల నిర్వహణ కోసం వారి నుంచి సముచిత ధ్రువీకరణ / ఒప్పందం స్వీకరిస్తాం. ఈ సందర్భంగా కింద సూచించిన రెండు విధాలలో ఏదో ఒక విధంగా వ్యవహరిస్తాం. (i) 'మృతి చెందిన శ్రీ..... ఎస్టేట్ పేరిట ఖాతాను మృతి చెందినవారి నామినీలుగా / జీవించి

వున్న వారిగా అధికృతం చేస్తున్నాం. మృతి చెందినవారి పేరిట జమయిన మొత్తాలను దీనిలో జమ చేస్తున్నాం. అయితే ఏరకంగాను సొమ్మును తీసుకోకూడదు. లేదా (ii) జీవించి ఉన్నవారు / నామినీల పక్షాన అధికృతమై 'మృతి చెందిన ఖాతాదారు' అని పేర్కొంటూ జమలను ఆ ఖాతాకు మారుస్తాం. ఈ విషయాన్ని వారికి తెలియపరుస్తాం. జీవించి ఉన్నవారు / నామినీలు అప్పుడు బ్యాంకు వారిని కలుసుకొని బదలాయించదగిన పత్రం (N.I.) ద్వారా కానీ, 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 మృత్యుద్రువీకరణ పత్రం వంటి సాక్ష్యం అందిన నాటి నుంచి 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 ఆధారిత సేవలు

(ఎ) విదేశమారకం కొన్నా లేదా అమ్మినా సేవల గురించి సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాం. విదేశ మారకానికి వర్తించే వినిమయరేటు, ఇతర చార్జీలు మొ॥ వాటి గురించి వివరిస్తాం. ఒకవేళ తెలియజేయలేకపోతే ఎలా పొందాలో తెలియజేస్తాం. (బి) విదేశాలకు సొమ్ము బదిలీ ఎలా చేయాలో తెలుపుతాం (i) సేవల వివరాలను, వాటిని ఎలా ఉపయోగించుకోవాలో తెలియజేస్తాం. (ii) విదేశాలకు సొమ్ము ఎప్పుడు పంపిందీ, ఒకవేళ ఆలస్యంగా అందితే ఎందుకు ఆలస్యం అయిందో వివరిస్తాం. (iii) విదేశద్రవ్యం మార్చడానికి వర్తించే వినిమయరేటు (లావాదేవీ జరిపేటప్పుడు ఈ రేటు తెలియకపోతే తరువాత దీన్ని) తెలియజేస్తాం. (iv) కమిషన్లు లేదా చార్జీల వివరాలు, సొమ్ము పొందుతున్న వ్యక్తికి విదేశ బ్యాంకుల చార్జీల చెల్లింపుకు అయ్యే మొత్తాన్ని చెల్లించే హెచ్చరికను అందజేస్తాం. (సి) మీ గురించిన సమాచారం విదేశాల్లో చెల్లింపుకు సరిపోతుందా లేదా అన్న విషయం తెలియజేస్తాం. ఒకవేళ దీనిలో తేడాలు లేదా అసంపూర్తిపత్రాలు ఉన్నప్పుడు తక్షణమే సరిచేయమని / పూర్తిగా అందివ్వమని కోరతాం. (డి) విదేశాల నుంచి మీ ఖాతాకు సొమ్ము బదిలీ అయితే మీ ఖాతాలో ఎంత మొత్తం అసలుగా చేరిందీ,

ఎంత చార్జీలుగా మీ నుంచి వసూలు చేసిందీ తెలుపుతాం. మీ ఖాతాకు సొమ్ము చెల్లింపు చేసినప్పుడు విదేశాలనుంచి పంపేవారు చార్జీలు చెల్లించటానికి ఒప్పుకొన్న ఎడల మీ నుంచి ఎటువంటి చార్జీలు వసూలు చేయం. (ఇ) విదేశీ మారక సేవలకు వర్తించే నియమావళిని, అవసరాలను మీరు అభ్యర్థిస్తే తెలియజేసి మార్గదర్శకత్వం నిర్వహిస్తాం. (ఎఫ్) మీ ఖాతాకు సొమ్ము జమ చేయడానికి నిర్ణీత కాలవ్యవధి మించి ఒకరోజు ఎక్కువ సమయం పట్టినట్లయితే మీకు (నష్ట) పరిహారం అందుతుంది. (ఎ) జరిగిన నష్టానికి, చెల్లించాల్సిన తేదీ తరువాత కాలానికి వడ్డీని లెక్కిస్తారు. (బి) బ్యాంకు (నష్ట) పరిహార విధానాన్ని బట్టి ఫోరెన్సు రేటు ప్రతికూల చలనానికి పరిహారాన్ని లెక్కిస్తారు. (జి) నియమావళి / చట్టంలో చేసిన సూచనలమేరకు జారీ చేసే ద్రువపత్రాలను ఉచితంగా అందజేస్తాం.

### 8.10 భారతదేశంలో సొమ్ముచెల్లింపులు

మన దేశంలోనే సొమ్ము చెల్లింపులు ఎలా చేయాలో వివరిస్తాం. (ఎ) సేవల వివరాలు, వాటిని ఏవిధంగా 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 ఆ నష్టాన్ని భర్తీ చేస్తాం.

### 8.11 రుణాలు

మీకు రుణంగా సొమ్ము ఇచ్చే ముందు, ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యం కల్పించడానికి, క్రెడిట్ కార్డు పరిమితి పెంచడానికి మీ చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తాం. ఒకవేళ వేము మీకు సహాయపడలేకపోతే, లిఖితపూర్వకంగా, 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 సలహాదారుకు అందిస్తాం. (ఎ) వారిని స్వతంత్రంగా న్యాయ సలహా తీసుకొమ్మని, నిబద్ధతను అర్థం చేసుకొమ్మని, ఆ నిర్ణయం ద్వారా ఏర్పడే ఫలితాలను తెలుసుకొమ్మని కోరతాం (అవసరమైతే పత్రాలలో సిఫారసుతో కూడిన అభిప్రాయం దగ్గర, స్పష్టం చేసి తప్పని సరిగా గమనించేలా సంతకం తీసుకొంటాం.) (బి) ఈ గ్యారంటీ లేదా ఇతర హామీలు కల్పించడం వల్ల మీరే బాధ్యతలుగా ఉంటారన్నది తెలియజేస్తాం. (సి) వారి బాధ్యత ఎంతవరకు ఉన్నదో స్పష్టపరుస్తాం.

**8.11.1 రుణపథకాలు**

**రుణాలు, వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరాఖాస్తులు**

(ఎ) రుణ ఉత్పత్తి ప్రారంభ సమయంలో, మేము రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో భాగంగా, ఫ్లోటింగ్ రేట్ లేదా నిర్ణీత రేట్ ఏదైతే దానికి వర్తించు వడ్డీరేట్ల గురించి, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించతగు రుసుం / చార్జీలు, ఒకవేళ రుణ మొత్తం మంజూరు చేయకపోయిన / పంపిణీ చేయకపోయిన సందర్భంలో తిరిగి ఇవ్వబడే అట్టి రుసుం మొత్తం, ప్రి-పేమెంట్ ఆప్షన్స్, చార్జీలు ఏమైనా ఉంటే అవి, తిరిగి చెల్లించడంలో జరిగే జాప్యానికి అయిన అపరాధ వడ్డీరేటు, నిర్ణీత రేట్ల నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మీ రుణం మార్చుకొన్నందుకు లేదా వెనుకకు మార్చుకున్నందుకు చార్జీలు, ఏదేని వడ్డీ రిసెట్ క్లాజ్ అమలు, రుణ గ్రహీత ప్రయోజనానికి భంగంకలిగించే ఇతర విషయాల గురించి మేము తెలియజేస్తాం. ఆవిధంగా చేస్తే ఇతర బ్యాంక్ లలో అర్హవంతమైన పోలిక జరిగి, మీరు నిర్ణయం తీసుకోగలరు. (బి) సాధారణంగా రుణం దరఖాస్తు తీసుకొనే రసీదు ఇస్తాం మరియు మీరు రుణ ధరఖాస్తు మీద నిర్ణయాన్ని తీసుకొనే కాలపరిమితిని తెలియజేస్తాము. (సి) మీకుండే పరపతి పరిమితిని వాటికి సంబంధించిన అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు, షరతులను తెలియజేస్తాం. వడ్డీకి సంబంధించి 3.3 పేరా బీమా సౌకర్యం కొరకు 8.15 పేరా చూడండి. (డి) మీరు దాఖలు చేసిన రుణపత్రాల అధికృత ప్రతులను మా ఖర్చులతో మీకు అందజేస్తాం. వీటితోపాటుగా మీరు అభ్యర్థిస్తే పేర్కొన్న అనుబంధ పత్రాలను అందజేస్తాం. (ఇ) మేము మీకు మంజూరు చేసిన మొత్తం వివరాలు, నియమనిబంధనలు (పేరా 3.5 రిఫల్ చేయండి), మీ బాధ్యతలు మరియు బ్యాంక్ బాధ్యతలు వివరిస్తూ మంజూరు లేఖ మీకు ఇస్తాం. (ఎఫ్) రుణఖాతాల బదిలీ అభ్యర్థనలను రుణ గ్రహీతల నుంచి లేదా బ్యాంకుల / ఆర్థిక సంస్థల నుంచి స్వీకరించి నప్పుడు సాధారణ పరిస్థితులలో మన్నిస్తుంటాం. (జి.) అసలు, వడ్డీ చెల్లింపులపై వాయిదా పద్ధతులను తెలియజేస్తాం. వడ్డీ పెరుగుదల, తగ్గుదలలను దృష్టిలో వుంచుకొని నెలసరి వాయిదాలను సూచిస్తాం. (హెచ్) ఋణ ప్రతులకు సంబంధించి అన్నిటినీ అధికారికంగా మా ఖర్చులతో అందిస్తాం. (ఐ) ఋణాలకు సంబంధించి అన్ని గ్యారంటీలకు, ముందస్తు తేదీ చెక్కులకు రసీదులు ఇవ్వబడతాయి. (జె) ఋణ మొత్తానికి సంబంధించి ముందస్తు వడ్డీలు చెల్లించినట్లయితే మీరిచ్చిన చెక్కులను తిరిగి ఇచ్చివేయడం జరుగుతుంది. (కె.) మీరు ఋణం పూర్తిగా చెల్లించిన 15 రోజులలోగా గ్యారంటీగా మీరిచ్చిన సెక్యూరిటీలు, డాక్యుమెంట్స్, ట్రైటిల్ డీడ్స్, తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని తిరిగి మీకు అప్పగించడం జరుగుతుంది. అయితే

ఇతర బకాయిలు చెల్లింపుల్లో మీరు బకాయి ఉన్నట్లయితే మీకు నోటీసుద్వారా తెలియజేయడం జరుగుతుంది. (ఎల్) మీ గ్యారంటీలను 15 రోజులలోగా సమర్పించనట్లయితే మీకు నష్ట పరిహారం చెల్లించడం జరుగుతుంది. (ఎం).....

(ఎన్) ఇతర ఋణగ్రహీతల ఖాతాలకు మీ అభ్యర్థన మేరకు మీ ఖాతాలను బదిలీ చేసినట్లయితే మా సంసిద్ధతను 21 రోజుల్లో వెల్లడించడం జరుగుతుంది.

**8.12 గ్యారంటీ**

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

బి) గ్యారంటీర్ మీరు ఇవరికినివిచారో ఆ రుణ గ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదేని ప్రధాన ప్రతికూల మార్పు/లు ఉంటే మీకు మేము తెలియజేస్తూ ఉంటాం.

సి) అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న అన్ని బకాయిలు తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజుల్లోగా తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లు / ట్రైటిల్ డీడ్స్ మీకు తిరిగి ఇచ్చివేస్తాం.

డి) అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న అన్ని బకాయిలు తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజులు దాటి తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లు / ట్రైటిల్ డీడ్స్ తిరిగి ఇవ్వకుండా ఏదైనా జాప్యానికి మేము పరిహారం ఇస్తాం.

**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 ముఖ్య సమాచారాన్ని పత్రాల సమర్పణ గురించి తెలియజేస్తాం. (సి) మీ గుర్తింపు, చిరునామా, ఉద్యోగం మొ॥ వాటి గురించి అవసరమయ్యే పత్రాలను సమర్పించమని కోరుతాం. ఇంతే కాకుండా చట్టబద్ధంగా

అధికారికంగా అవసరమయ్యే వివరాలను (ఉదా - పాస్ నెం. వంటివి) అడుగుతాం. (డి) క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తులో మీరు తెలిపిన వివరాలను ధ్రువీకరించుకొంటాం. ఇందుకు మిమ్మల్ని కలుసుకోవడమో మీ చిరునామాలో / వ్యాపార ప్రదేశంలో నేరుగా కానీ ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమితులైన ఏజెన్సీల ద్వారా తెలుసుకోవడమో మా అవసరాలను బట్టి చేస్తాం. (ఇ) మీకు ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ లేదా ప్రస్తుత ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ పరిమితి సౌకర్యం కల్పించినప్పుడు మీరు దాన్ని డిమాండ్ గా లేదా ఇతర విధంగా కోరినప్పుడు చెల్లించాలి. అవసరమైతే అధికంగా తీసుకొన్న మొత్తానికి అయ్యే గణనాన్ని చెల్లించాల్సిన వడ్డీ లెక్కింపును గురించి మీకు (బాకీ పడిన రుణం మొత్తానికి) సలహా ఇస్తాం. (ఎఫ్) మీరు కోరకుండానే ఎలాంటి ఋణానికి చెందిన ఎలాంటి సేవలనైనా ప్రయత్నించినపుడు లేదా క్రెడిట్ కార్డు పరిమితిని పెంచినపుడు, వ్యక్తిగత ఋణపరిమితిని పెంచినపుడు (జి) ఒకవేళ మీకిచ్చే ఋణాన్ని టెలిఫోన్ ద్వారా ఆమోదించిన, అందుకు మీ అనుమతిని వ్రాత పూర్వకంగా తెలియజేసిన తరువాత మాత్రమే మీ ఖాతాలలో నగదు జమ చేయడం జరుగుతుంది. (హెచ్) మీ అనుమతి లేకుండానే క్రెడిట్ కార్డుపై రుసుము విధించినట్లయితే దానిని చెల్లించిన తరువాత, మీపై విధించిన రుసుముకు రెండింతలు ఫెనాల్టీ చెల్లిస్తాం.

## 8.14 క్రెడిట్ కార్డు

### 8.14.1 సాధారణ సమాచారం

(ఎ) కార్డుకు దరఖాస్తు చేసేముందు దానికి వర్తించే నిబంధనలు షరతులు-ఫీజులు, వడ్డీచార్జీలు, బిల్లుల పంపిణీ, చెల్లింపు, బాకీ పడిన మొత్తం లెక్కించడం, పునర్మూల్యాంకనం, రద్దు పరచుకొనే విధానాలు, కార్డు గురించి ఉపయోగపడే సమాచారం మొ॥ వివరిస్తాం. (బి) మా వధికాలు / సేవలను వినియోగించుకొనేప్పుడు / దరఖాస్తు చేసేప్పుడు మా లక్ష్య మొత్తాన్ని (target) గురించి తెలియజేస్తాం. (సి) సేవాగైడ్ / 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 / దురుపయోగమైతే, ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని కార్డు ఉపయోగ వివరాలతో మీ మొదటి కార్డుతో పాటు తెలపాలి. (డి) లావాదేవీని మీరు గుర్తించనట్లయితే, వాటికి (కార్డు స్టేట్మెంట్ లో ఉన్న) సంబంధించిన వివరాలను మీకు ఇవ్వగలం. కొన్ని సందర్భాలలో మీ అభిప్రాయాన్ని మన్నించకుంటే మీరు చేసిన నిర్దిష్ట లావాదేవీ

గురించి సాక్ష్యాలను చూపించగలం. (ఇ) రూ. 5000/- లేదా అంతకు మించి కార్డు లేకుండా జరిపే లావాదేవీలపై ఎప్పటికప్పుడు మీకు ఆన్ లైన్ హెచ్చరికలు జారీచేస్తాము. (ఎఫ్) కార్డు ద్వారా మీరు జరిపిన వ్యవహారం గుర్తు లేనట్లయితే దానికి సంబంధించి పూర్తి వివరాలు అందిస్తాం. ఇలాంటి సందర్భాలలో మీ వాదనను మీరు అంగీకరించకపోతే అందుకు తగినట్లు సాక్ష్యాలను అందిస్తాం.

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

### 8.14.3 క్రెడిట్ కార్డు స్టేట్మెంట్లు

(ఎ) క్రెడిట్ కార్డులో నగదు మొత్తాలు తీసుకోవడం / కొనుగోళ్ళ వివరాలు మొదలైనవి గమనించుకోవడానికి ఉచితంగా క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీల వివరాలను స్టేట్మెంట్ గా నెలసరిన తపాలాలో అందజేస్తాం. మీరు కోరితే ఇంటర్నెట్ ద్వారా కూడా పంపుతాం. ప్రతి నెలా నిర్దేశ తేదీన ఉచితంగా పోస్టుద్వారా క్రెడిట్ కార్డు స్టేట్మెంట్ పంపుతాం. (బి) ఒకవేళ ఈ సమాచారం అందకపోతే, మమ్మల్ని సంప్రదిస్తే వివరాలను మళ్ళీ పంపేయతూ చేస్తాం. అప్పుడు మీరు చెల్లింపు జరిపే వీలుంటుంది. దీన్ని ఒక సాకుగా అవవాదంగా 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 స్టేట్మెంట్ లో ముందుగా ప్రకటిస్తారు.

## 8.15 బీమా

(ఎ) ఏదైనా బీమా సంస్థకు మేము ప్రాతినిధ్యం వహిస్తుంటే, మీ డిపాజిట్లు, క్రెడిట్ కార్డుపై బీమా పథకాలు తెలియజేస్తాం. (బి) మీ వ్రాత పూర్వక అనుమతితోనే బీమా పథకాలు అమలుచేస్తాం (సి) మీరు మా వద్ద తనఖా పెట్టిన సెక్యూరిటీలపై బీమా తీసుకోవాలని మేము ఒత్తిడి తీసుకురాము.

## 8.16 మొబైల్ బ్యాంకింగ్

మీరు మొబైల్ బ్యాంకు సేవలు కావాలని కోరినట్లయితే అమలుచేస్తాం.

(ఎ) అందుకు సంబంధించి భద్రతావిధానాన్ని న్యాయపరమైన చర్యలను తెలియచేస్తాం. (బి) స్టాప్ పేమెంట్స్ హెచ్చరికలు ఇతర అవసరాలకు సంబంధించి నియమనిబంధనలు అమలు చేస్తాం.

## 8.17 ఋణ సౌకర్యాలు

వివిధ ఋణ సౌకర్యాలపై తగిన సలహా సంప్రదింపులు తెలియచేస్తాము.

## 8.18 రికార్డులు తీసుకోవడం

క్రెడిట్ కార్డుల వినియోగం వ్యవహారంపై మీరు నివేదిక కోరినట్లయితే, తగిన రుసుము మీద, ఆ లావాదేవీలపై, అమలులో వున్న కాలపరిమితిలోగా అందజేస్తాం.

## 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 పర్యవేక్షణకు సిసి టీవీలను 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 సేట్మెంట్లను లేదా పాసుపుస్తకాలను క్రమం తప్పకుండా పరిశీలించుకోమని మేం సిఫారసు చేస్తున్నాం. పద్దు తప్పుగా ఉన్నప్పుడు సాధ్యమైనంత త్వరగా మాకు తెలియజేయాలి. అప్పుడే దాన్ని మేము సరిచేసే వీలుంటుంది. ప్రత్యక్ష చెల్లింపులకు జమ

చేసే క్రమబద్ధమైన చెక్కులు, స్థాయి ఉత్తర్యులు మీ సొమ్ము చేరవలసిన వారికి చేరుతున్నాయని తెలుపుతాయి. (బి) మీ ఖాతా లావాదేవీలను పరిశీలించాలంటే మీరు మీతో, ఫోనీసులతో / ఇతర పరిశోధనా ఏజెన్సీలతో సహకరించాల్సి ఉంటుంది. 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 పత్రాల మీద సంతకం చేసి ఉంచకూడదు. (iii) ఇతరులను మీ కార్డు, పిన్, పాస్వర్డ్ లేదా ఇతర రహస్య సమాచారాన్ని వాడనీయకూడదు (iv) మీ నెంబర్ను రాసిపెట్టడం, ఒకేచోట రికార్డు చేయకూడదు (v) మీ ఖాతాకు సంబంధించిన వివరాలు, పాస్వర్డ్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని ఎవరికీ యివ్వవద్దు.

(బి) ఎప్పుడూ - (i) చెక్కు ద్వారా చెల్లింపు జరిపేటప్పుడు దాని ఫోన్ నెంబర్ పంపడానికి ముందు వ్యక్తి పేరును స్పష్టంగా రాయాలి. అందువల్ల మోసాన్ని నిరోధించగలుగుతాం. అటువంటి సందర్భంలో చెక్కులను రాసేటప్పుడు కింద కార్పస్ పెట్టి చెక్కుల మీద రాయాలని ప్రతిపాదిస్తున్నాం (ii) వెనక ఉండే కాయితం మీద రసాయన పరమైన మార్పులు చేయకూడదు (iii) మీ పిన్ మార్చినట్లయితే కొత్త పిన్ ను జాగ్రత్తగా ఎంపిక చేసుకోవాలి. (iv) మీ పిన్, ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని, పాస్వర్డ్ ని గుర్తుంచుకోండి. అలాగే మీ పిన్, పాస్వర్డ్, ఇతర రహస్య సమాచారాన్ని అన్నివేళలా గుప్తంగా ఉంచండి. (vi) కార్డు రసీదులను భద్రంగా వుంచి రహస్యంగా వాటిని నాశనం చేయండి (vii) చెక్కును బ్యాంకు ఖాతాకు చెల్లిస్తున్నప్పుడు చెక్కు మీద 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 / చెక్కు పుస్తకం దురుపయోగం కావడం నుంచి ఏవిధంగా రక్షించుకోవాలో సలహాలిస్తాం.

(డి) చెక్కు పుస్తకం, పాసుపుస్తకం లేదా ఎటిఎమ్ డెబిట్ కార్డు ఫోయినా లేదా ఇతర రహస్య సమాచారం ఇతరులకు తెలిసినా మీరు మాకు ఈ విషయాన్ని తెలపగానే వాటిని దురుపయోగం కానీయకుండా 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 తెలిసిన ఉచిత ఫోన్ నెంబర్‌కు ఫోన్‌ద్వారా జరిగిన నష్టాన్ని తెలియచేయవచ్చు. తక్షణమే లిఖితపూర్వకంగానూ ఆ సమాచారాన్ని ఖరారు చేయాలి. ప్రత్యామ్నాయంగా ఈ ప్రయోజనం కోసం ఇచ్చిన చిరునామాకు ఇ-మెయిల్ ద్వారా మాకు తెలుపవచ్చు.

(జి) మేము ప్రకటించే వరకూ 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 లింక్ ద్వారా ఈ సైట్‌ను చేరుకోవద్దు. లేదా ఇందుకు ఇ-మెయిల్ ఉపయోగించవద్దు. డౌమ్‌లైన్ పేరును ధ్రువీకరించుకొని స్కాఫ్ వెబ్‌సైట్‌లను నివారించండి. (బి) మీ పాస్ వర్డ్ లేదా పిన్ అడిగే ఏ ఇ-మెయిల్‌కైనా సమాధానం యివ్వవద్దు. వెంటనే మాకు తెలిపి పరిశీలించే అవకాశం యివ్వండి. పోలీసులు కాని, మేము కాని ఆన్-లైన్ బ్యాంకింగ్‌లో చెల్లింపు కార్డు పిన్‌లను, పాస్‌వర్డ్ సమాచారాన్ని ఇమ్మని కోరం. (సి) సైబర్‌కేఫ్ల ఉపయోగం/పి.సి.లను కలసి పంచుకొని మా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్ తెలుసుకోవడం మంచిది కాదని సలహా ఇస్తున్నాం (డి) మీ పిసిలను ఎప్పటికప్పుడు మెరుగుపరచుకొని ఆంటివైరస్ స్టైవేరే సాఫ్ట్‌వేర్‌తో క్రమం తప్పకుండా జాగ్రత్తపడాలని భావిస్తున్నాం. మీరు భద్రతా కార్యక్రమాలను స్థాపించుకొని, హాకర్లనుంచి వైరస్‌ల నుంచి లేదా హానికర వైరస్ 'ట్రోజన్ హోర్స్'ల నుంచి సంరక్షించుకోవచ్చు. మీ పిసిని, అందులో వున్న విషయాలను ఇంటర్నెట్‌ల ద్వారా బయటివారు పాడుచేయకుండా వుండేందుకు, సంరక్షణకు సముచిత 'ఫైర్‌వాల్'ను నెలకొల్పుకోండి. (ఇ) మీ ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్‌లో "ఫైల్ ప్రింటింగ్ షేరింగ్" అన్న అంశాన్ని తొలగించండి. (ఎఫ్) ఉపయోగించినపుడు పిసిని లాగ్‌ఆఫ్ చేయండి (జి) ఇంటర్నెట్ ఎక్స్‌ప్లోరర్ బ్రౌజర్‌లో మీ ఐడి/పిన్‌లను నిల్వ చేయవద్దు (హెచ్) క్రమం తప్పకుండా మీ ఖాతాను, లావాదేవీలను పరిశీలించుకోండి (ఐ) క్రమం తప్పకుండా మీ ఖాతాను, లావాదేవీలను పరిశీలించుకోండి. (జె) మా సలహాలు

పాటించండి. మా వెబ్‌సైట్‌ద్వారా సహాయం, మార్గదర్శకత్వం లభించి ఆన్‌లైన్‌లో ఎలా సురక్షితంగా నిలవాలో తెలియజేస్తాయి.

### 9.6 చెల్లింపుల రద్దు

చెల్లింపులను రద్దు లేదా మీరు అధికృతం చేసిన క్రమాన్ని రద్దు చేయదలస్తే వీటిని అనుసరించాల్సి వుంటుంది. (ఎ) చెక్కు చెల్లింపు నిలుపుదల లేదా ఇచ్చిన స్థాయి సూచనలను రద్దు చేయటం లేదా ప్రత్యక్ష చెల్లింపును రద్దు చేయడం లిఖిత పూర్వకంగా తెలపాల్సి వుంటుంది (బి) ప్రత్యక్ష చెల్లింపును రద్దు చేయాలంటే మీరు మాకు తెలియజేయాల్సి వుంటుంది. ప్రత్యక్ష చెల్లింపుకు 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 జరిగిన నష్టాలన్నింటికీ మీరే బాధ్యులు. తగు బాధ్యత 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) పిన్ పోగొట్టుకున్నా లేదా పాస్‌వర్డ్‌గురించి రాజీపడ్డా లేదా ఇతర సమాచారం గురించి రాజీపడినా మేం ప్రకటించేదాకా సదరు దురుపయోగానికి తగిన చర్యలు చేపట్టేదాకా మీరే బాధ్యత వహించాలి.

### 10. పర్యవేక్షణ

బ్యాంకింగ్ నియమావళులు, భారతీయ ప్రమాణాల మండలిలో వుండే డైరెక్టర్లు, పాలక మండలి సభ్యులు నియమావళిని పర్యవేక్షిస్తారు. వీరిని దిగువ ఇచ్చిన 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 - 022-26571096, ఫ్యాక్స్ - 022-26573719  
ఇ-మెయిల్ - ceo.bcsbi@rbi.org.in  
వెబ్‌సైట్ www.bcsbi.org.in



## 11. సహాయం పొందటం

నియమావళి గురించి విచారించుటకు ఈ దిగువ తెలిపిన హెల్ప్ డెస్క్ టెలిఫోన్లకు గాని లేదా వినియోగదారు సేవాసంబంధకు లేదా దిగువ సూచించిన భారతీయ బ్యాంకుల సంస్థను సంప్రదించవచ్చు -

**ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్**

6వ అంతస్తు, సెంటర్ I బిల్డింగ్, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్ కాంప్లెక్స్, కఫ్ పరేడ్, ముంబాయి - 400 005

టెలిఫోన్ - 022-22174040, ఫ్యాక్స్ - 022-22184222

ఇ-మెయిల్ - [code@iba.org.in](mailto:code@iba.org.in)

వెబ్సైట్ - [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

లేదా బ్యాంకింగ్ నియమావళి భారతీయ ప్రమాణాల మండలిని పై చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు.

**11.1 మా శాఖలన్నింటిలో ప్రకటనలతోను, మా వెబ్సైట్లోని 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.

## అనుబంధం - పారిభాషిక పదాలు

కోడ్లో వాడిన పదాలు, పరిభాష గురించి అర్థం ఈ నిర్వచనలో వివరించబడుతుంది. అవి ఖచ్చితమైన న్యాయ లేదా సాంకేతిక నిర్వచనాలు కావు.

## ATM

ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్ (ATM) ఒక మెషిన్. ఇందులో వినియోగదారు నగదు, సమాచారం, ఇతర సర్వీస్ పొందుటకు పిన్ తో పాటు తన కార్డును వినియోగించుకోవచ్చును.

## బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్

వ్యక్తులు, చిన్న వ్యాపార సంస్థలు తాను బ్యాంకింగ్ వద్ద ఏర్పడిన వివరాలలో వ్యవహించుటకు రిజర్వు బ్యాంక్ వివాదాల పరిష్కారం చేసే స్వతంత్ర అధికారిని ఏర్పాటు చేసింది.

## కోడ్

ఏ ప్యాస్టిక్ కార్డుకైనా జనరల్ టర్మ్, దీనిని వినియోగదారు సరుకుల కోసం, సర్వీసుల కోసం చెల్లించడానికి లేదా నగదు తీసుకోడానికి ఉపయోగిస్తారు. ఈ కోడ్లో, ఇందులో డెబిట్, క్రెడిట్, స్ట్రాప్ ATM కార్డులు చేరి ఉంటాయి.

క్రెడిట్ కార్డు ఈ సదుపాయంతో ఉన్న ప్లాస్టిక్ కార్డు, ఇవి సరుకులు, సర్వీసుల కోసం చెల్లించడానికి లేదా నగదు తీసుకోడానికి మీకు అనుమతినిస్తుంది.

## చెక్ కలెక్షన్ విధానం

చెక్ కలెక్షన్ విధానం వివిధ స్థానిక, బయటి ఊళ్ళ చెక్లు, అకౌంట్ కు క్రెడిట్ కోసం బ్యాంక్ వద్ద ధరావతు చేసిన ఇన్ స్ట్రుమెంట్స్ కోసం బ్యాంక్ అనుసరించే విధానాన్ని సూచిస్తుంది.

- ఇతర విషయాలతోపాటు ఈ విధానం దిగువ వాటితో వ్యవహరిస్తుంది.
- చెక్ కొనుగోలు అభ్యర్థనలు
- చెక్ల క్రెడిట్ కోసం కాలపరిమితి
- చెక్ల వసూలులో జరిగే జాప్యం సందర్భంలో వడ్డీ చెల్లింపు

- స్థానిక, బయటి ఊళ్ళ చెక్ల తక్షణమే క్రెడిట్
- అట్టి వసూలుకోసం చార్జీలు, ..... చెక్లు / ఇన్ స్ట్రుమెంట్స్ పోవడం.

## వినియోగదారు

అకౌంట్ కలిగిన వ్యక్తి (ఇతర వ్యక్తితో జాయింట్ అకౌంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటర్ లేదా ట్రస్టీ లేదా HUF కర్తగా) నిర్వహించే అకౌంట్ తో పాటు. అయితే సొంత వ్యాపారులు / యాజమాన్యం, భాగస్వామ్య సంస్థలు, కంపెనీలు, క్లబ్బులు, సొసైటీలు కావు) లేదా బ్యాంక్ నుండి ఇతర ప్రొడక్టులు / సేవలను వినియోగించుకునే వ్యక్తి.

## కరెంట్ అకౌంట్

అకౌంట్లోని నిల్వ లేదా అంగీకరించిన నిర్దిష్ట మొత్తంపై ఆధారపడి ఎన్నిసార్లైనా నగదు తీసుకొనుటకు వీలు కల్పించే డిమాండ్ డిపాజిట్ రకం.

## మరణించిన వారి (డిసీజ్) అకౌంట్

సింగిల్ అకౌంట్ హోల్డరు మరణించిననూ లేదా జాయింట్ అకౌంట్ విషయంలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది జాయింట్ అకౌంట్ హోల్డర్లు మరణించిన సందర్భంలోని డిపాజిట్ అకౌంట్, డిసీజ్ అకౌంట్.

## డీ మ్యూట్ అకౌంట్

డీ మ్యూట్ అకౌంట్ అనగా డీమెటీరియలైజ్డ్ అకౌంట్. స్టాక్స్ పెట్టుబడుదారులు ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో నిర్వహించబడే డీ అకౌంట్.

## డిపాజిట్ అకౌంట్స్

“సేవింగ్స్ డిపాజిట్స్” అంటే ఏదైనా నిర్దిష్ట కాలంలో బ్యాంక్ అనుమతించే విత్ డ్రాయల్స్ మొత్తాలకు సంబంధించిన పరిమితులకు లోబడి ఉండే డిపాజిట్లోని ఒక రకం.

“టర్మ్ డిపాజిట్” అంటే నిర్ణీత కాలం ముగిసిన తర్వాత మాత్రమే నిర్దిష్ట కాలపరిమితితో తీసుకొనుట కొరకు బ్యాంక్ స్వీకరించిన

డిపాజిట్ మరియు వీటిలో రికరెన్ / డబుల్ బెనిఫిట్ డిపాజిట్స్ / స్వల్పకాలిక డిపాజిట్లు / ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు / నెలవారీ ఆదాయ సర్టిఫికేట్ / త్రైమాసిక ఆదాయ సర్టిఫికేట్ మొదలైనవి ఉంటాయి.

నోటీస్ డిపాజిట్ నిర్దిష్టకాల పరిమితిగల టర్మ్ డిపాజిట్ అయితే కనీసం ఒక పూర్తి బ్యాంకింగ్ రోజు నోటీస్ ఇవ్వడం ద్వారా తీసుకొనవచ్చును.

### క్రియారహిత/అమలులో లేని అకౌంట్

సేవింగ్ బ్యాంక్ లేదా కరెంట్ అకౌంట్లో రెండు సంవత్సరాలకు పైగా గల కాలానికి లావాదేవీలు లేని అకౌంట్.

### ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ (EFT)

ఒక బ్యాంక్ బ్రాంచ్ నుండి EFT సేవ లభించే ఇతర ప్రదేశాలలోని వాటికి అకౌంట్ నుండి అకౌంట్కు నిధుల బదిలీ సౌకర్యాన్ని తమ ఖాతాదారులకు ఆఫరు చేయుటలో బ్యాంకులకు సహాయం చేయడానికి RBI ప్రవేశపెట్టిన పథకం. RBI కార్యాలయాలు గల 15 కేంద్రాలకు ప్రస్తుతం EFT నియంత్రించబడింది.

### ఈక్విటీ

ఈక్విటీ అనగా కార్పొరేట్ సంస్థ యొక్క మూలధనంలోని భాగం. ఇది కంపెనీ షేర్ల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహిస్తాయి. ఇవి భౌతికమైన లేదా డిమెటీరియల్లైజ్డ్ రూపంలో ఉంటాయి.

### ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సిస్టం

క్లియరింగ్ హౌస్ సేవలను వినియోగించుకొనడం ద్వారా ఒక బ్యాంక్ అకౌంట్ నుండి మరొక బ్యాంక్ అకౌంట్కు ఎలక్ట్రానిక్ నిధుల బదిలీ విధానం.

### స్థిర వడ్డీరేటు

స్థిరవడ్డీరేటు అనగా రుణం పూర్తి కాలంలో వడ్డీరేటు స్థిరంగా ఉంటుంది లేదా రుణం నియమనిబంధనలపై ఆధారపడి మొదటి కొన్ని సంవత్సరాల తర్వాత సవరించబడుతుంది.

### చర వడ్డీరేటు

చర వడ్డీరేటు అనగా వడ్డీరేటు నిర్ణయించబడదు, కాని రిఫరెన్స్ రేటుకు అనుసంధానించబడుతుంది. రుణం నియమనిబంధనల ప్రకారం రిఫరెన్స్ రేటులో మార్పులకు అనుగుణంగా మారుతూ ఉంటుంది.

### హామీ

ఒక వ్యక్తి ఇచ్చిన వాగ్దానం

### గవర్నమెంట్ బాండ్

గవర్నమెంట్ బాండ్ అంటే ప్రజా రుణం సేకరించే నిమిత్తం ప్రభుత్వం కల్పించిన, జారీ చేసిన సెక్యూరిటీ (పూచీ)

### మెయిల్

భౌతికమైన లేదా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో లెటర్

### NEFT

నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ (NEFT) సిస్టమ్ దేశంలోని ఒక బ్యాంక్ బ్రాంచ్ నుంచి ఏదైనా ఇతర బ్యాంక్ బ్రాంచ్కు నిధుల బదిలీకి వీలు కల్పించే జాతీయ స్థాయి నిధుల బదిలీ విధానం.

### ‘నోఫ్రిల్స్’ అకౌంట్

‘నోఫ్రిల్’ అకౌంట్ ప్రాథమిక బ్యాంకింగ్ అకౌంట్. ఇటువంటి అకౌంట్ ఎటువంటి నిల్వ ఉండనక్కరలేదు లేదా అతి తక్కువ కనీస నిల్వ ఉంటుంది. ఇటువంటి అకౌంట్లకు వర్తించే చార్జీలు చాలా తక్కువగా కనీస నిల్వ ఉంటుంది. ఇటువంటి అకౌంట్లకు వర్తించే చార్జీలు చాలా తక్కువగా ఉంటాయి. ఇటువంటి అకౌంట్లకు లభించే సేవలు కూడా పరిమితంగా ఉంటాయి.

### నామినేషన్ సౌకర్యము

బ్యాంక్ ఈ క్రింది వాటికి అమలు చేయుటకు నామినేషన్ సౌకర్యం వీలు కల్పిస్తుంది అవి

డిపాజిట్ అకౌంట్కు జమ అయిన మొత్తాన్ని మరణించిన డిపాజిటర్ నామినీకి చెల్లింపు చేయుటకు, బ్యాంకు సురక్షిత ఆధీనంలో ఉన్న మరణించిన వ్యక్తి వస్తువులను నామినీకి తిరిగి ఇచ్చుటకు, లాకర అద్దెకు తీసుకున్న వ్యక్తి మరణించిన సందర్భంలో, సేఫ్టీ లాకర్లో ఉన్నవాటిని అద్దెకు తీసుకున్న వ్యక్తి యొక్క నామినీకి అందించుటకు వీలు కల్పిస్తుంది.

### ఆరిజినేటర్

ఖాతాదారుని సూచనల ప్రకారం ఖాతాదారుని అకౌంట్ నుండి చెల్లింపులను సేకరించే సంస్థ.

### ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారం

అకౌంట్లను ఉపయోగించేటపుడు గుర్తించుట కొరకు వ్యక్తిగత విషయాలు, సమాచార ఎంపిక (ఖాతాదారు తెలుసుకొనేవిధంగా)

### కాలం చెల్లిన (పాతబడిన) చెక్కు

చెక్కు జారీ తేదీ నుండి ఆరు నెలల తర్వాత కలెక్షన్ కొరకు దాఖలు చేసిన చెక్కు.

### PAN

పర్మినెంట్ అకౌంట్ నంబర్ అంటే ఆదాయ పన్ను శాఖ, భారత ప్రభుత్వం కేటాయించిన అంకెలు, అక్షరాలు (అల్ఫాన్యూమరిక్) పది కలిగిన భారతదేశమంతటా వర్తించే నంబరు. ఇది లామినేషన్ చేసిన కార్డ్ రూపంలో జారీ చేయబడుతుంది. ఇది శాశ్వతమైనది. అసెసీ చిరునామా మార్పులేదా అసెసింగ్ ఆఫీసర్ మార్పువంటి వాటితో మారదు.

### పాస్ వర్డ్

ఫోన్ లేదా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సేవను ఖాతాదారు వినియోగించుకొనుటకు అతను ఎంపిక చేసుకున్న పదం లేదా సంఖ్యలు లేదా రెండు కలిసిన యాక్సెస్ కోడ్. ఇది గుర్తింపు కొరకు కూడా వినియోగించబడుతుంది.

### చెల్లింపు మరియు పరిష్కార విధానాలు

చెల్లింపు, పరిష్కార విధానాలు అనగా ఆర్థిక సంస్థల మధ్య డెబిట్స్ లేదా క్రెడిట్స్ బదిలీ చేసుకోవడం ద్వారా సరఫరాదారులు, నిధుల వినియోగదార్ల మధ్య నగదు బదిలీకి వీలు కల్పించే ఆర్థిక వ్యవస్థ.

### PIN (పర్సనల్ ఐడెంటిఫికేషన్ నంబర్)

ఇది రహస్యమైన నంబరు. కార్డుతో పాటు దీనిని ఉపయోగించడం వలన వస్తువులు / సేవల కొరకు చెల్లింపు చేయుటకు, నగదును తీసుకొనుటకు, బ్యాంక్ ఆఫరు చేసిన వివిధ ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ సేవలను వినియోగించుకొనుటకు ఖాతాదారులకు వీలు కల్పిస్తుంది.

### RTGS

RTGS అంటే రియల్ టైమ్ గ్రాస్ సెటిల్మెంట్. RTGS వ్యవస్థ బ్యాంకింగ్ విధానం ద్వారా అత్యంత వేగంగా నిధుల బదిలీకి వీలు కల్పిస్తుంది. RTGS క్రింద వ్యవహారాల పరిష్కారం వన్-టు-వన్ పద్ధతి మీద జరుగుతాయి. అంటే 'గ్రాస్' సెటిల్మెంట్ మరియు 'రియల్ టైమ్' అనగా ఎటువంటి నిరీక్షణ సమయం లేకుండా.

### రిఫరెన్స్ రేటు

చరవడ్డీ రేటు క్రింద మంజూరయిన రుణాల వడ్డీరేటుకు అనుసంధానించబడిన బ్యాంక్ బెంచ్ మార్క్ వడ్డీ రేటు. రిఫరెన్స్ వడ్డీ రేటు బ్యాంకుల విధానాలకు అనుగుణంగా నిర్ణయించబడుతుంది / మార్పు చేయబడుతుంది.

### సెక్యూరిటీ

రుణం లేదా ఇతర అప్పుల కొరకు మద్దతుగా వినియోగించుకోబడే ఆస్తులను తెలియజేస్తుంది.

### సీనియర్ సిటిజన్

అరవై సంవత్సరాల కంటే ఎక్కువ వయస్సు గల వ్యక్తి

## స్మార్ట్ కార్డ్

స్మార్ట్ కార్డ్ సుమారుగా క్రెడిట్ కార్డ్ సైజులో ఉండే ప్లాస్టిక్ కార్డ్. దీనిలో మైక్రోచిప్ పొదగబడి డేటాను ప్రాసెస్ చేస్తుంది. గుర్తింపు, అధికారికత, డేటా స్టోరేజికి ఇది సురక్షితమైన మార్గాన్ని కల్పిస్తుంది. దీనిని టెలిఫోన్ కాలింగ్, ఎలక్ట్రానిక్ నగదు చెల్లింపులు, ఇతర ప్రయోజనాల కొరకు ఉపయోగించవచ్చును.

## టారిఫ్ షెడ్యూలు

ఖాతాదారులకు బ్యాంకు ఆఫరు చేసిన ప్రొడక్టులు, సర్వీసులపై విధించబడే చార్జీలను సవివరంగా వివరించే షెడ్యూలు.

## చెల్లించని చెక్కు

చెల్లించకుండా (బౌన్స్ అయిన) బ్యాంక్ వాపసు ఇచ్చే చెక్కు.