

ಏಯು ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್  
ಲಿಮಿಟೆಡ್  
ನಾಗರಿಕರ ಚಾರ್ಟರ್

## ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ .....	3
2. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು .....	3
3. ಚಾರ್ಟರ್ ನ ಅನ್ವಯ[ಬದಲಾಯಿಸಿ] .....	4
4. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು .....	4
5. ಗ್ರಾಹಕ-ಬ್ಯಾಂಕರ್ ಸಂಬಂಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು .....	7
6. ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು .....	12
7. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ .....	13
8. ಸಮಯ ಮಾನದಂಡಗಳು .....	14
9. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ .....	14
10. ಶಬ್ದಕೋಶ .....	15

## 1. ಪರಿಚಯ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಈ ಚಾರ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಸಮೃದ್ಧಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಂತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕನು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಂಶವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಲವಾಗಿ ನಂಬುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ, ಆ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ದಾಖಲೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದಲ್ಲದೆ, ಆರೋಗ್ಯಕರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ಕಾನೂನು ದಾಖಲೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಉಲ್ಲೇಖ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳು/ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ, ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

## 2. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

ಈ ನೀತಿ ದಸ್ತಾವೇಜು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಕೃಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.
- ಸಮಾಜದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆವಿಷ್ಕರಿಸಿ.
- ಬಹು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ.
- ಸಾಮಾಜಿಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ.

ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು, ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿರಂತರ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಅನುಭವಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

### 3. ಚಾರ್ಟರ್ ನ ಅನ್ವಯ[ಬದಲಾಯಿಸಿ]

ಈ ನೀತಿ ದಸ್ತಾವೇಜು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಶಾಖೆಗಳು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಏಜೆಂಟರು ಒದಗಿಸುವ, ಕೌಂಟರ್ ನಾಡ್ಯಂತ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಬಾರದು.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

- ಎಲ್ಲಾ ರೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು ಉದಾ: ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ, ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು, ಅವಧಿ ರೇವಣಿಗಳು, ಮರುಕಳಿಸುವ ರೇವಣಿಗಳು, ಎನ್‌ಆರ್‌ಡಿ, ಎನ್‌ಆರ್‌ಪಿ.
- ಫಂಡ್ ಆಧಾರಿತ ಮತ್ತು ಫಂಡ್ ಅಲ್ಲದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.
- ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾಯ್ದೆ, 1999 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಹಣ ರವಾನೆ ಮತ್ತು ಹಣ ಬದಲಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.
- ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಸೇವೆಗಳು

- ಆರ್ಟಿಫಿಷಿಯಲ್ / ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಐ / ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣ ಕಳುಹಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯ.
- ಚೆಕ್ ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ.
- ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿ ಸೇವೆಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ
- ಸರ್ಕಾರಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು
- ಭಾರತೀಯ ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯ
- ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ / ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ / ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC) ಅನುಸರಣೆ

ನಿಯಂತ್ರಕ / ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ದುರುಪಯೋಗದ ವಿರುದ್ಧ ತನ್ನನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಕೆವೈಸಿ / ಎಎಎಲ್ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 4. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ

1.1. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

1.2. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಸಂಬಂಧದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

- ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಬಲವಂತದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿದೆ
- ಅಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ
- ಅಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಅಥವಾ ಸೂಚಿತ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.3. ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್ ಶಾಖೆಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಹಾರ ಸಮಯವನ್ನು ಆಯಾ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಜರಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೊಡ್ಡ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ 'ವಿಚಾರಣೆ' ಅಥವಾ 'ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ' ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ (ಅಂದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾದ ಖಾತೆ) ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ (ಅಂದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ) ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಇದು ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯ-ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರು ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆರ್ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕೆಲವು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಹೊರಗಿನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣದ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ದೂರು ಪುಸ್ತಕ / ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಮತ್ತು ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ವಿವಿಧ ಶಾಖೆ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿಳಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
  - ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳು, ಪೇ ಆರ್ಡರ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
  - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್ಬಿಐ) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿಳಂಬ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

- ವಾರದ 7 ದಿನಗಳು ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಪೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ / ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಿ
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆ/ ಎಟಿಎಂ ಸ್ಥಳಗಳು, ಪೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಿ
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆ(ಗಳಿಗೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ
- ದೂರು / ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಲಾಗಿಂಗ್ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

## ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು

4.4. ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

### 4.4.1. ಪಿಂಚಣಿದಾರರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು

- ಪಿಂಚಣಿದಾರರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷ ನೆರವು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಆದ್ಯತೆಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ವಯಸ್ಸಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ನವೀಕರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಸ್ಥಾನಮಾನವನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### 4.4.2. ಗ್ರಾಮೀಣ ಮತ್ತು ಅರೆ-ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರು

- ಅಂತಹ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಿಯಾದ ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಂತಹ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಚಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ನೋಟುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪುಕಾರ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ಶಾಖೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### 4.4.3. ಸ್ವಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳು (SHGಗಳು)

- ಬ್ಯಾಂಕ್ SHG ಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದು SHG ಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ SHG ಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಇತರ ಸಾಲದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, SHG ಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗ, ವಿಮೆಯಂತಹ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 4.4.4. ಬುಡಕಟ್ಟು ಪ್ರದೇಶಗಳು

- ಬುಡಕಟ್ಟು ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿರುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬುಡಕಟ್ಟು ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ (ಬಿಸಿ) / ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆ ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಮುಖ ಬುಡಕಟ್ಟುಗಳಿಗೆ ಸೇರಿದ ಪ್ರಮುಖ ನಾಗರಿಕರನ್ನು ಬಿ.ಸಿ.ಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬುಡಕಟ್ಟು ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಚಿತ್ರಾತ್ಮಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸು ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಮಗ್ರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಉಪಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಆಡಿಯೊ ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು

ಬಳಸಲಾಗುವುದು.

- ಈ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ SHG ಗಳಿಗೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಅಂತಹ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯೋಜಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಆರ್ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಂತಹ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರತಿಭೆ ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಗಮನ ಹರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅಂತಹ ಪ್ರದೇಶದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಟಿಫಿಷಿಯಲ್ / ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಐ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

#### 4.4.5. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿ/ ವಿಕಲಚೇತನರು

- ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಸೌಲಭ್ಯ / ಎಟಿಎಂ / ಲಾಕರ್ / ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರು / ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1999 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಕಾನೂನು ಪೋಷಕರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವು ಆಟಿಸಂ, ಸೆರೆಬುಲ್ ಪಾಲಿಸಿ, ಬುದ್ಧಿಮಾಂದ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಬಹು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ / ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಕಾಯ್ದೆಯಡಿ ಜಿಲ್ಲಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಕಾಯ್ದೆಯಡಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಪೋಷಕರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಮತ್ತು ವಿಕಲಚೇತನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಾಖೆಯೊಳಗೆ ನ್ಯಾವಿಗೇಟ್ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

## 5. ಗ್ರಾಹಕ-ಬ್ಯಾಂಕರ್ ಸಂಬಂಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು

### 1.4. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ

- ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಹಣದ ಭವಿಷ್ಯದ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ-ಹೊಂದಿರುವ ಬೇಡಿಕೆ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಚೆಕ್ / ವಿತ್ ಡ್ರಾ ಸ್ಲಿಪ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಈ ಖಾತೆಗಳಿಂದ ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು / ಠೇವಣಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ "ಠೇವಣಿ ನೀತಿ" ಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

### 1.5. ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆ

- ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಯು ಬೇಡಿಕೆ ಠೇವಣಿಯ ಒಂದು ರೂಪವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿತ ಮೊತ್ತದವರೆಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬೇಕಾದರೂ ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ "ಠೇವಣಿ ನೀತಿ" ಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

### 1.6. ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

- ಟರ್ಮ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಎನ್ನುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಡೆದ ಠೇವಣಿಯಾಗಿದ್ದು, ನಿಗದಿತ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು. ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ "ಠೇವಣಿ ನೀತಿ" ಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

### 1.7. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ

- ಎಲ್ಲಾ ರೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ವಶದಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ವಾಲ್ಟ್ ಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸೌಲಭ್ಯವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ (ಅಂದರೆ, ಏಕ / ಜಂಟಿ ಖಾತೆಗಳು ಮತ್ತು ಏಕಮಾತ್ರ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಕಾಳಜಿಯ ಖಾತೆಗಳು) ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರ ಪರವಾಗಿಯೂ ಅಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಜೀವಿತಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಮಾಡಲು, ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ "ರೇವಣಿ ನೀತಿ" ಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

### 1.8. ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ಸೇವೆ

- ಆರ್ಬಿಐ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ "ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿ" ಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಸಂಗ್ರಹ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಇದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.9. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ರೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ

- ವಿವಿಧ ರೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪರಿಷ್ಕೃತ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಹೊಸ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ, ಆದರೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ರೇವಣಿಗಳು ಮೂಲ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತವೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ನಿಧಿ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ, ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಗ್ಯಾರಂಟಿಗಳ ವಿತರಣೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯ, ನಕಲಿ ಸಾಧನಗಳು / ಹೇಳಿಕೆಗಳ ವಿತರಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

### 1.10. ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬದುಕುಳಿದವರು/ಹಕ್ಕುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸುವುದು

- ರೇವಣಿಗಳು, ಲಾಕರ್ ಗಳ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ವಶದಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೃತ ರೇವಣಿದಾರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಮೃತ ರೇವಣಿದಾರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾಣೆಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ರೂಪಿಸಿದೆ.

### 1.11. ಕೊಳೆತ/ಸ್ವಲ್ಪ ವಿರೂಪಗೊಂಡ ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಮುಖಬೆಲೆಯ ಕೊಳೆತ ಮತ್ತು ಸ್ವಲ್ಪ ವಿರೂಪಗೊಂಡ / ಕತ್ತರಿಸಿದ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ನೋಟಿನ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ಲಕ್ಷಣ ಕಾಣೆಯಾಗದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ಶಾಖೆಯು ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ ವಿರೂಪಗೊಂಡ ನೋಟುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಅಂತಹ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಟೆಂಡರ್‌ದಾರರಿಂದ

ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅದು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾದ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಸ್ಕ್ ಶಾಖೆಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ (ನೋಟು ಮರುಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳು) ಟೆಂಡರ್‌ದಾರರು ವಿನಿಮಯ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆರ್ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಆರ್ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಿದ ನೋಟು ಮರುಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಮಾನ ಅಥವಾ ವಂಚನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗದಂತೆ ವಿರೂಪಗೊಂಡ ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

#### 1.12. ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ವಾಲ್ವ್ ಗಳು (ಲಾಕರ್ ಗಳು)

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಕೆಲವು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರಕ ಸೇವೆಯಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಲಾಕರ್ ಗಳ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಹಂಚಿಕೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಅದರ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಪರಿಗಣನೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಲಾಕರ್ ಗಳ ರಕ್ಷಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣ(ಗಳ) ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಲಾಕರ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು:

- ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು (ಏಕಾಂಗಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿಯಾಗಿ, ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರು, ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿಗಳು, ಸಹವರ್ತಿಗಳು, ಸೊಸೈಟಿಗಳು, ಟ್ರಸ್ಟ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ).
- ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರ್ ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಕೀ ಕಳೆದುಹೋದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಶಾಖೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲಾಕ್ ಮತ್ತು ಕೀಯನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡಲು ತಗಲುವ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆದಾರ(ಗಳು) ಭರಿಸಬೇಕು.
- ಲಾಕರ್ ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಆಭರಣಗಳು, ಬೆಲೆಬಾಳುವ ವಸ್ತುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರಿಗೆ (ಗಳಿಗೆ) ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಲಾಕರ್ ಗಳು ವಿವಿಧ ಗಾತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.
- ಲಾಕರ್ ಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ 1 ವರ್ಷದ ಅವಧಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಾಡಿಗೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆದಾರನ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯಿಂದ ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಬಹುದು.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಳುಹಿಸಿದ ನೋಟಿಸ್ ಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಬಾಡಿಗೆ ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ.
- ಹಂಚಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ 3 ವರ್ಷಗಳ ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಲಾಕರ್ ಒಂದು ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಾಗ ಶಾಖೆಗಳು ಲಾಕರ್-ಬಾಡಿಗೆದಾರರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತವೆ. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬಾಡಿಗೆ ಪಾವತಿಸುತ್ತಿದ್ದರೂ ಸಹ ಈ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು. ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ, ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬಾಡಿಗೆ ಪಾವತಿಸಿದರೂ ಸಹ, ಲಾಕರ್ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಲಾಕರ್

ತೆರೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಶಾಖೆ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

1.13. ಸುರಕ್ಷಿತ ವಶದಲ್ಲಿರುವ ಲೇಖನಗಳು

- ಕೆಲವು ನಿಗದಿತ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ಷೇರುಗಳು, ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು, ಸೀಲ್ ಮಾಡಿದ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ಗಳು ಮುಂತಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ವಶದಲ್ಲಿಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಈ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವ ದೊಡ್ಡ/ಸಣ್ಣ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ(ಗಳು) ಲಾಕ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವು ಬೈಲರ್ ಮತ್ತು ಬೈಲಿ ಅವರ ಸಂಬಂಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

1.14. ಹಣ ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು

- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಟಿಫಿಷಿಯಲ್, ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಡಿ ಮತ್ತು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ಖಾತೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- 50,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತದ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖರೀದಿದಾರರು ಟೆಂಡರ್ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಸಾಧನಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಮಾತ್ರ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ಪಾವತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಲ್ಲ. ಅಂತೆಯೇ, 20,000 / - ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚಾನೆಲ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ.
- ಕರಡುಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಗಳ) ಸಹಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕರಡಿನ ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಕಷ್ಟು ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಾವತಿಯೇತರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೂ. 5,000/- ವರೆಗಿನ ನಕಲು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಲಿ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ / ಚೆಕ್ / ಬ್ಯಾಂಕರ್ ಚೆಕ್ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

1.15. ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಟಿಎಂಗಳಲ್ಲಿ ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಗಳು, ವಾರದ 7 ದಿನಗಳು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಆಯ್ಕೆ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

1.16. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

- ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ವಿಚಾರಣೆ, ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ, ಬಿಲ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮುಂತಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಹಿವಾಟುಗಳು ಎರಡು ಹಂತದ ದೃಢೀಕರಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.

ಅಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಬಳಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸುರಕ್ಷಿತ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.17. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

- ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ, ಯುಟಿಲಿಟಿ ಬಿಲ್ ಗಳ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ರೀಚಾರ್ಜ್ ಗಳಂತಹ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮೊಬೈಲ್ ಸಾಧನದಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತ, ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಿಯಾದರೂ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಬಳಸಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಅಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಬಳಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸುರಕ್ಷಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.18. SMS/ ಇ-ಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು

- ಮಿತಿಗಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಚಂದಾದಾರರಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪಿಡಿಎಫ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಪ್ಪಿತ ಆವರ್ತಕದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ದೈನಂದಿನ, ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ, ಪಾಕ್ಷಿಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.19. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್) ಆದೇಶ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

- ಡೆಬಿಟ್ ಮೊತ್ತ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕ, ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಆದೇಶವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.20. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು

- ಸಾಲಗಳ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಇತರವುಗಳು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬೆಲೆ ನೀತಿಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಬೇಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಸಾಲದ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಂತಹ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು ಬೇಕಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಏಪ್ರಿಲ್ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸತಿ / ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ಮರುಪಾವತಿಯ 15 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 6. ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಅನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದರೆ ಅವರು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಚೆಕ್ ಬುಕ್ / ಪಾಸ್ ಬುಕ್ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಸ್ಟಡಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಹಿ ಮಾಡದೆ ಬಿಡಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಕ್ರಾಸ್ಡ್ / ಅಕೌಂಟ್ ಪೇಯಿ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಚೆಕ್ ಗಳ ಹಿಂಭಾಗದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಚೆಕ್ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದಿನಾಂಕ, ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅಂಕಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ, ಕ್ರಾಸಿಂಗ್ ಇತ್ಯಾದಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು / ಬಿಡಲು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಟೆಂಡರ್ ಮಾಡುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಓವರ್ ರೈಟಿಂಗ್ / ಕಟಿಂಗ್ ಇಲ್ಲದೆ ನೀಡಬೇಕು. ಪಾವತಿದಾರರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ, ಸೌಜನ್ಯದ ಮೊತ್ತ (ಅಂಕಿಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತ) ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಮೊತ್ತ (ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತ) ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮೋಸದ ಮಾರ್ಪಡುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಸ ಚೆಕ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. 'ಪಾವತಿದಾರರ ಹೆಸರು/ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪದ ಮತ್ತು ಅಂಕಿಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿನ ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಶಿಲುಬೆಯನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ರೇಖೆಯನ್ನು ಎಳೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪ್ಲಗ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಟಿಂಗ್(ಗಳು) ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಚೆಕ್ ಟ್ರಂಕೇಶನ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (ಸಿಟಿಎಸ್) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿದರೆ ಕಟಿಂಗ್ ಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.
- ಚೆಕ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಾಧನಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿತ ಪೋಸ್ಟ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಖಾಲಿ ಚೆಕ್ ಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬಾರದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಹಿಗಳನ್ನು ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಾರದು. ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ದೃಢೀಕರಿಸದೆ ಯಾವುದೇ ಚೆಕ್ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿ, ಲಾಕರ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮುಂತಾದ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.
- ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್, ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ರಸೀದಿ, ಚೆಕ್ ಲೀವ್(ಗಳು)/ಬುಕ್, ಲಾಕರ್ ಕೀ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್-ಐಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿ, ಕಂತುಗಳು, ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಆಪರೇಟಿವ್ / ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಪಿನ್‌ನಾಗಿ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಗೊಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು. ವಂಚನೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಸಲುವಾಗಿ ಪಾಸ್ ವರ್ಡ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್ ಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾಗದದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಎಟಿಎಂ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಅದನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದಂತೆ ತಡೆಯಲು ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದಿಗೂ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ನೀಡಬಾರದು. ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು (ಪಿನ್) ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕು.
- ಖಾತೆದಾರನು ಖಾತೆಯನ್ನು ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಬಳಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ತನಿಖೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಪೊಲೀಸ್ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಕಾಲಿಕ ಮರುಪಾವತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

#### ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು

- ಪಾಸ್ ವರ್ಡ್ / ಪಿನ್ ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಇಮೇಲ್ ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದಿಗೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತೊಂದು ಸೈಟಿನಿಂದ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್. ಯಾವುದೇ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅವರು ಸೈಬರ್ ಕಛೇರಿಗಳು / ಹಂಚಿದ ಪಿನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವರ್ಣಮಾಲೆ, ವಿಶೇಷ ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸಂಯೋಜನೆಯಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲಾಗಿನ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ನಮೂದಿಸುವಾಗ ವರ್ಚುವಲ್ ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಬಳಸಬೇಕು.

## 7. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ

- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಬಳಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಿದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮ, ದೂರದರ್ಶನ ಮತ್ತು ರೇಡಿಯೋವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕಿರು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸಹ ಆಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.
- ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ನಂತಹ ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವಿಧ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಚಾನೆಲ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ.

## 8. ಸಮಯ ಮಾನದಂಡಗಳು

\* ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಸೂಚಕವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಪರಿಮಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗರಿಷ್ಠ / ಪೀಕ್ ಅಲ್ಲದ ಸಮಯವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.

ಸೀನಿಯರ್ ನಂ	ವಿವರಗಳು	ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ
1	ನಗದು ಪಾವತಿ	15 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
2	ನಗದು ಸ್ವೀಕೃತಿ	15 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
3	ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ	20 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
4	ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳ ಪಾವತಿ	15 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
5	ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವುದು / ಮುಚ್ಚುವುದು	4 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ
6	ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ನಕಲು ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿ)	30 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
7	ವರ್ಗಾವಣೆ/RTGS/NEFT	15 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
8	ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ವಿನಂತಿ	30 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
9	ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ನವೀಕರಣ	15 ನಿಮಿಷಗಳವರೆಗೆ
10	ನಾಮನಿದೇಶನ ನವೀಕರಣ	1 ಕೆಲಸದ ದಿನದವರೆಗೆ
11	ಸ್ಟಳೀಯ ಚೆಕ್ ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ	ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ
12	ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ	ಸ್ಥಳವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ 14 ದಿನಗಳವರೆಗೆ

ವಿನಂತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು / ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಸಮಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.

## 9. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ: [www.aubank.in](http://www.aubank.in)

## 10. ಶಬ್ದಕೋಶ

ಅವಧಿ	ವಿವರಣೆ
AML	"ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ವಿರೋಧಿ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ASBA	"ನಿರ್ಬಂಧಿತ ಮೊತ್ತದಿಂದ ಬೆಂಬಲಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳು" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ಎಟಿ ಬ್ಯಾಂಕ್	"ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರ" ದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
BC	ಇದು AU ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
BC	"ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
CTS	"ಚೆಕ್ ಟ್ರಂಕೇಶನ್ ಸಿಸ್ಟಮ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ECS	"ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕ್ವಿಯರಿಂಗ್ ಸಿಸ್ಟಮ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
FDR	"ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ರಸೀದಿ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
IBA	"ಇಂಡಿಯನ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
JP	"ಜರ್ನಲ್ ಪ್ರಿಂಟ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
KYC	"ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ" ಎಂಬ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
NACH	"ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ವಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
NEFT	"ನ್ಯಾಷನಲ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಫಂಡ್ ಟ್ರಾನ್ಸಫರ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
NRE	"ಅನಿವಾಸಿ ಬಾಹ್ಯ" ಎಂಬ ಪದದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
NRO	"ನಾನ್-ರೆಸಿಡೆನ್ಸಿಯಲ್ ಆರ್ಡಿಫನರಿ" ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
PC	"ಪರ್ಸನಲ್ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
PIN	"ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
PO	"ಪೋ ಆರ್ಡರ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ಆರ್ಬಿ ಫಿ	"ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ" ದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
RTGS	"ರಿಯಲ್ ಟೈಮ್ ಗ್ರಾಸ್ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
SHG	"ಸ್ವಸಹಾಯ ಗುಂಪು" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
SMS	"ಕಿರು ಸಂದೇಶ ಸೇವೆ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ