എയു സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്
പൗരാവകാശ രേഖ

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം 3
2. മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്ത്വങ്ങൾ 3
3. ചാർട്ടറിന്റെ അപേക്ഷ 4
4. ബാങ്കിന്റെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ 5
5. ഉപഭോക്തൃ-ബാങ്കർ ബന്ധത്തിന്റെ പൊതുവായ മേഖലകൾ 8
6. ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതകൾ 14
7. ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം 16
8. സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ 17
9. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരം 17
10. ഗ്ലോസറി 18

1. ആമുഖം

ന്യായമായ ബാങ്കിംഗ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമാണ് ഈ ചാർട്ടർ തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. സമ്പന്നമായ ബാങ്കിംഗ് അനുഭവത്തിനായി ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും സുതാര്യത നിലനിർത്താൻ ഈ രേഖ ശ്രമിക്കും. ബിസിനസ്സ് വികസിപ്പിക്കുന്നതിൽ സംതൃപ്തനായ ഉപഭോക്താവാണ് പ്രാഥമിക ഘടകമെന്ന് ബാങ്ക് ശക്തമായി വിശ്വസിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത ഈ രേഖ എടുത്തുകാണിക്കുന്നു, അതുവഴി ബാങ്കിന്റെ സ്റ്റാഫിനും ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും ഇടയിൽ ഉത്തരവാദിത്തവും ഉത്തരവാദിത്തവും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

ഈ രേഖ ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വിശദീകരിക്കുക മാത്രമല്ല, ആരോഗ്യകരമായ ബാങ്കിംഗ് ബന്ധം നിലനിർത്തുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ ബാധ്യതകൾ വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും സൃഷ്ടിക്കുന്ന ഒരു നിയമപരമായ രേഖയായി ഈ ഡോക്യുമെന്റ് പരിഗണിക്കപ്പെടില്ല, മറിച്ച് ബാങ്കും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിൽ മെച്ചപ്പെട്ട ധാരണ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് ഒരു റഫറൻസ് ഡോക്യുമെന്റായി ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്.

വിവിധ സേവനങ്ങൾ / സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രധാന വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ ഈ നയത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ളൂ, വിവിധ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള സമ്പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ലഭ്യമാകും.

2. മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്ത്വങ്ങൾ

ഈ നയ രേഖ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്:

- ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ മികവ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യതയും ധാർമ്മികതയും വളർത്തുക.
- സമൂഹത്തിലെ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളെയും സേവിക്കുന്നതിനായി ബാങ്കിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും നവീകരിക്കുക.

- ഒന്നിലധികം പ്രവർത്തനങ്ങളിലൂടെ / സേവനങ്ങളിലൂടെ സമ്പദ്വ്യവസ്ഥയുടെ വളർച്ചയ്ക്ക് സംഭാവന നൽകുക.
- സോഷ്യൽ ബാങ്കിംഗിലേക്ക് സംഭാവന നൽകുക.

നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ ശ്രേണി വിലയിരുത്തുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും വിപുലീകരിക്കുന്നതിനുമായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് ഉൾപ്പെടുത്തി തുടർച്ചയായ ആശയവിനിമയം നിലനിർത്താൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് അവരുടെ ഫീഡ്ബാക്കും അനുഭവങ്ങളും ബാങ്കുമായി പങ്കിടാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

3. ചാർട്ടറിന്റെ അപേക്ഷ

ബാങ്കിനെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ബ്രാഞ്ചുകൾ, അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ, ഏജന്റുമാർ, കൗണ്ടറിലുടനീളം, തപാൽ വഴി, ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിലൂടെ നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റ് ബാധകമായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഡോക്യുമെന്റിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും നേരിട്ടോ നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥർ വഴിയോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യില്ല.

ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ:

- സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്, കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ടേം ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ, റിക്കറിംഗ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ, എൻആർഇ, എൻആർഒ എന്നിങ്ങനെ എല്ലാ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളും.
- ഫണ്ട് അധിഷ്ഠിതവും അല്ലാത്തതുമായ ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ.
- 1999 ലെ ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് മാനേജ്മെന്റ് ആക്ടിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം അനുവദനീയവും റിസർവ് ബാങ്ക് സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകിയതുമായ പണമടയ്ക്കൽ, പണം മാറ്റൽ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള വിദേശനാണ്യ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, അതായത് എഡി കാറ്റഗറി 2 പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നു.
- മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളും നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും

സേവനങ്ങൾ

- ആർടിജിഎസ് / നെഫ്റ്റ് / ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ നൽകൽ മുതലായവ വഴി ട്രാൻസ്ഫർ വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പണമടയ്ക്കാനുള്ള സൗകര്യം.
- ചെക്കുകളുടെ ശേഖരണം.
- സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡി സേവനങ്ങൾ, സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ സൗകര്യം

- സർക്കാർ ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ
- ഇന്ത്യൻ കറൻസി നോട്ടുകൾ കൈമാറാനുള്ള സൗകര്യം
- മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് / ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് / ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ

നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ (KYC) അനുവർത്തനം അറിയുക

റെഗുലേറ്ററി / സ്റ്റാറ്റ്യൂട്ടറി ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും തട്ടിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ദുരുപയോഗത്തിൽ നിന്ന് സ്വയം പരിരക്ഷിക്കുന്നതിനും, ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോഴും ആനുകാലിക അവലോകനം ചെയ്യുമ്പോഴും ബാങ്ക് അതിന്റെ കെവൈസി / എഎംഎൽ നയം പാലിക്കും.

4. ബാങ്കിന്റെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ബാങ്ക് ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കും. കൂടാതെ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ബാങ്ക് അതിന്റെ ബോർഡ് അംഗീകൃത നയങ്ങൾ പാലിക്കും

1.1. ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

1.2. ബാങ്കും ഉപഭോക്താവും തമ്മിലുള്ള കരാർ ബന്ധത്തിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന രഹസ്യാത്മകത ബാങ്ക് പരിപാലിക്കും, അതിനാൽ ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ ഒരു വിവരവും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- വെളിപ്പെടുത്തൽ നിയമത്തിന്റെ നിർബന്ധത്തിന് കീഴിൽ ആയിരിക്കുന്നിടത്ത്
- വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കടമയുള്ളിടത്ത്
- വെളിപ്പെടുത്തൽ ബാങ്കിന്റെ താൽപ്പര്യത്തിന് അനുസൃതമായിരിക്കുന്നിടത്ത്
- ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രത്യക്ഷമായ അല്ലെങ്കിൽ പരോക്ഷമായ സമ്മതത്തോടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തുന്നിടത്ത്.

1.3. ഞങ്ങളുടെ സേവന ചാനലുകൾ ബ്രാഞ്ചുകൾ പിന്തുടരുന്ന പൊതു

സമ്പ്രദായങ്ങൾ:

- ബാങ്ക് അതിന്റെ ഓരോ ശാഖകളുടെയും പ്രവൃത്തി സമയം അതത് ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- ഇത് മാന്യമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുകയും ബിസിനസ്സ് സമയത്തിന്റെ അവസാനത്തിൽ ബ്രാഞ്ചിൽ സന്നിഹിതരായ എല്ലാ

ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഹാജരാകുകയും ചെയ്യും.

- വലിയ ശാഖകളിൽ ബാങ്ക് പ്രത്യേക 'എൻക്വയറി' അല്ലെങ്കിൽ 'ഞാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കട്ടെ' കൗണ്ടർ നൽകും.
- എല്ലാ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾക്കും (അതായത് വ്യക്തിഗത ശേഷിയിൽ തുറന്ന അക്കൗണ്ട്) എല്ലാ സുരക്ഷിത നിക്ഷേപ ലോക്കർ വാടകക്കാർക്കും (അതായത് വ്യക്തിഗത വാടകക്കാർ) നോമിനേഷൻ സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുക.
- വിവിധ ഡിപ്പോസിറ്റ് സ്കീമുകൾക്കായി നിലവിലുള്ള പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും നിക്ഷേപങ്ങളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ് വഴി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- വിവിധ ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- അവർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ നിക്ഷേപ സ്കീമുകളുടെ / സേവനങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകും.
- കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ചില നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പരിധി വരെ ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ, ലോക്കൽ ചെക്കുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്ക് ഉടനടി വായ്പ നൽകും.
- ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് ബാങ്കിന് ഒരു പരാതി പുസ്തകം / രജിസ്റ്റർ, ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്ത് ഒരു നിർദ്ദേശ ബോക്സ് എന്നിവ ഉണ്ടായിരിക്കും.
- ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയ്ക്കായി വിവിധ ബ്രാഞ്ച് / നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിലാസങ്ങളും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഇത് നൽകും.
  - ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ, പേ ഓർഡറുകൾ മുതലായവ നൽകും.
  - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പ്രകാരം ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് പലിശ നൽകും.

ഫോൺ / ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്

- ദിവസത്തിൽ 24 മണിക്കൂറും ആഴ്ചയിൽ 7 ദിവസവും സേവനം നൽകുക
- ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കുന്ന / ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് വെബ്സൈറ്റിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അറ്റൻഡ് ചെയ്യുക
- ബാങ്കിന്റെ ബ്രാഞ്ച് / എടിഎം ലൊക്കേഷനുകൾ, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് നമ്പറുകൾ, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് വിലാസം എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ അറിയുക
- ബാങ്കിന്റെ വിവിധ ഡെപ്പോസിറ്റ് സ്കീമുകളുടെ / സേവനങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുക
- ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമായി ഞങ്ങളുമായുള്ള കസ്റ്റമർ അക്കൗണ്ട്(കൾ) സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളോട് പ്രതികരിക്കുക

- പരാതികൾ / നിർദ്ദേശങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം നൽകുക

പ്രത്യേക കസ്റ്റമർമാർ

4.4. പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായിരിക്കും:

4.4.1. *പെൻഷൻകാരും മുതിർന്ന പൗരന്മാരും*

- പെൻഷൻകാർക്കും മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രത്യേക സഹായം നൽകി ബാങ്ക് മുൻഗണനാ സേവനം നൽകും.
- ഇത് പ്രായ രേഖകൾ യാന്ത്രികമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും അതുവഴി ഒരു ഉപഭോക്താവ് മുതിർന്ന പൗരന്മാരുടെ പദവി നേടിക്കഴിഞ്ഞാൽ ബാധകമായിടത്തെല്ലാം മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്ക് ആനുകൂല്യങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.
- ബ്രാഞ്ച് സ്ഥലവും പ്രവേശനവും തീരുമാനിക്കുമ്പോൾ മുതിർന്ന പൗരന്മാരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ ബാങ്ക് ഉചിതമായി പരിഗണിക്കും.

4.4.2. *ഗ്രാമീണ, അർദ്ധ നഗര പ്രദേശങ്ങളിലെ ഉപഭോക്താക്കൾ*

- അത്തരം പ്രദേശങ്ങളിൽ ശരിയായ കറൻസി വിനിമയ സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. കൂടാതെ, അത്തരം പ്രദേശങ്ങളിൽ പ്രചാരത്തിലുള്ള നോട്ടുകളുടെ ഗുണനിലവാരം സ്വീകാര്യമാണെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കും.
- ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ശാഖകൾ തുറക്കുന്നുണ്ടെന്നും ആ ബ്രാഞ്ചിന് ബാധകമായ എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിലും മുഴുവൻ ബിസിനസ്സ് സമയവും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഇത് ഉറപ്പാക്കും.

4.4.3. *സ്വയം സഹായ സംഘങ്ങൾ (SHG)*

- ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയിൽ എസ്എച്ച്ജികൾക്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രവർത്തനക്ഷമതയും മറ്റ് വായ്പാ മാനദണ്ഡങ്ങളും കണക്കിലെടുത്ത് എസ്എച്ച്ജികൾക്ക് ബാങ്ക് വായ്പ അനുവദിക്കും. കൂടാതെ, സ്വയം സഹായ സംഘങ്ങൾക്ക് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, ഇൻഷുറൻസ് പോലുള്ള മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാങ്ങാൻ ബാങ്ക് അവരെ നിർബന്ധിക്കില്ല.

4.4.4. *ആദിവാസി മേഖലകൾ*

- ആദിവാസി മേഖലകളിലെ ബ്രാഞ്ചുകളിലെ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളിൽ ഒരാളെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷ പ്രാവീണ്യമുള്ളയാളാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- ആദിവാസി മേഖലകളിലെ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റ് (ബിസി) / ഫെസിലിറ്റേറ്റർ മോഡൽ ഉപയോഗിക്കും. ആ പ്രദേശത്തെ പ്രധാന ഗോത്രങ്ങളിൽപ്പെട്ട പ്രമുഖ പൗരന്മാരെ ബാങ്ക് ബിസി ആയി നിയമിച്ചേക്കാം.
- ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസത്തിനായി ആദിവാസി മേഖലകളിൽ ചിത്ര രൂപത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക വിദ്യാഭ്യാസ സാമഗ്രികളും പ്രാദേശിക

ഭാഷയിൽ ഓഡിയോ അവതരണങ്ങളും ഉപയോഗിക്കും.

- മേഖലയിലെ സാമ്പത്തിക ഉള്ച്ചേര്ക്കല് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ഈ മേഖലയിലെ സ്വയം സഹായ സംഘങ്ങള്ക്ക് അക്കൗണ്ടുകള് തുറക്കാന് ബാങ്ക് സൗകര്യമൊരുക്കും.
- സാമ്പത്തിക ഉള്ച്ചേര്ക്കല് സുഗമമാക്കുന്നതിന്, അത്തരം മേഖലകളിലേക്ക് ജീവനക്കാരെ മാറ്റുന്നതും പോസ്റ്റുചെയ്യുന്നതും സംബന്ധിച്ച് റിസര്വ് ബാങ്ക് നിര്ദ്ദേശിച്ച മാര്ഗ്ഗനിര്ദ്ദേശങ്ങള് നടപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ബാങ്കിന്റെ ശ്രമം. കൂടാതെ, അത്തരം മേഖലകളിൽ നിയമിക്കപ്പെട്ട സ്റ്റാഫ് പ്രാദേശിക കഴിവ് വളർത്തുന്നതിലും വികസനത്തിലും ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കും.
- അത്തരം പ്രദേശങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആർടിജിഎസ് / നെഫ്റ്റ് സൗകര്യം നൽകുന്നത് മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കും.

4.4.5. *കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി/ ഭിന്നശേഷിക്കാർ*

- ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം / എടിഎം / ലോക്കർ / ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് തുടങ്ങിയ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് / ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് വിവേചനമില്ലാതെ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- 1999 ലെ നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട് പ്രകാരം നൽകുന്ന ലീഗൽ ഗാർഡിയൻഷിപ്പ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, ഒന്നിലധികം വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുള്ള ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കാൻ അധികാരം നൽകുന്നു.
- മാനസികാരോഗ്യ നിയമപ്രകാരം ജില്ലാ കോടതിയോ മേൽപ്പറഞ്ഞ നിയമപ്രകാരം പ്രാദേശികതല സമിതികളോ നൽകുന്ന രക്ഷാകർതൃ സർട്ടിഫിക്കറ്റിനെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനോ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനോ ആശ്രയിക്കും.
- ബാങ്കിന്റെ വിവിധ ശാഖകളിൽ അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് അർഹമായ മുൻഗണന നൽകും. കൂടാതെ, ബ്രാഞ്ചിനുള്ളിൽ നാവിഗേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്കും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും ബാങ്ക് സ്റ്റാഫ് സഹായവും നൽകും.

5. ഉപഭോക്തൃ-ബാങ്കർ ബന്ധത്തിന്റെ പൊതുവായ മേഖലകൾ

1.4. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്

- സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് എന്നത് പ്രാഥമികമായി സമ്പാദ്യത്തെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും പണത്തിന്റെ ഭാവി ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും ഉദ്ദേശിച്ചുള്ള പലിശ വഹിക്കുന്ന ഡിമാൻഡ് നിക്ഷേപത്തെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചെക്കുകൾ / പിൻവലിക്കൽ സ്ലിപ്പുകൾ വഴി ഈ അക്കൗണ്ടുകളിൽ നിന്ന് / നിക്ഷേപം നടത്താം. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ "ഡെപ്പോസിറ്റ് പോളിസി"യിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

1.5. കറന്റ് അക്കൗണ്ട്

- അക്കൗണ്ടിലെ ബാലൻസിനെ ആശ്രയിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രത്യേക തുക വരെ എത്ര തവണ വേണമെങ്കിലും പിൻവലിക്കാൻ അനുവദിക്കുന്ന ഡിമാൻഡ് ഡെപ്പോസിറ്റിന്റെ ഒരു രൂപമാണ് കറന്റ് അക്കൗണ്ട്. കറന്റ് അക്കൗണ്ട് സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ "ഡെപ്പോസിറ്റ് പോളിസി"യിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

1.6. ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ

- ഒരു നിശ്ചിത കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം മാത്രം പിൻവലിക്കാൻ കഴിയുന്ന ബാങ്കിന് ലഭിക്കുന്ന നിക്ഷേപമാണ് ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ്. ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ "ഡെപ്പോസിറ്റ് പോളിസി"യിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

1.7. നാമനിർദ്ദേശം

- എല്ലാ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾക്കും സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡിയിലുള്ള വസ്തുക്കൾക്കും സുരക്ഷിത നിക്ഷേപ നിലവറകൾക്കും ബാങ്ക് നോമിനേഷൻ സൗകര്യങ്ങൾ നൽകും. വ്യക്തിഗത ശേഷിയിൽ തുറക്കുന്ന അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് (അതായത്, സിംഗിൾ / ജോയിന്റ് അക്കൗണ്ടുകളും ഏക ഉടമസ്ഥാവകാശമുള്ള അക്കൗണ്ടുകളും) മാത്രമേ ഈ സൗകര്യം ലഭ്യമാകൂ. പ്രായപൂർത്തിയാകാത്തവർക്കും ഇത്തരം സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്താൻ ബാങ്ക് അനുവദിക്കും.
- അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് അവരുടെ ജീവിതകാലത്ത് നോമിനേഷൻ നടത്താനോ റദ്ദാക്കാനോ വ്യത്യാസപ്പെടുത്താനോ ബാങ്ക് അനുവദിക്കും. നോമിനേഷൻ സൗകര്യങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ "ഡെപ്പോസിറ്റ് പോളിസി"യിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

1.8. ചെക്ക് ശേഖരണ സേവനം

- റിസർവ് ബാങ്ക് നൽകുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബാങ്കിന് ഒരു "ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി" ഉണ്ട്. ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന കളക്ഷൻ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഈ പോളിസി നൽകുന്നു. ബാങ്ക് ചെക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരവും ഇതിൽ വിശദീകരിക്കുന്നു.

1.9. നിക്ഷേപങ്ങളുടെ സേവന നിരക്കുകൾ / പലിശ

- വിവിധ ഡെപ്പോസിറ്റ് സ്കീമുകൾ അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് പലിശ നൽകും. ഈ പലിശ നിരക്കുകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കുകയും ഏത് മാറ്റവും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ച് പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. പുതുക്കിയ പലിശനിരക്ക് പുതുക്കലിനും പുതിയ നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും മാത്രമേ ബാധകമാകൂ, അതേസമയം നിലവിലുള്ള നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് യഥാർത്ഥ നിരക്കിൽ പലിശ ലഭിക്കുന്നത് തുടരും.
- ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ സേവനങ്ങൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന സർവീസ് ചാർജ് കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരണത്തിന് വിധേയമായിരിക്കും. ഫണ്ട് ശേഖരണം, പണമടയ്ക്കൽ, വായ്പാ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യൽ, ഗ്യാരണ്ടികൾ നൽകൽ, സുരക്ഷിത

കസ്റ്റഡി, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഉപകരണങ്ങൾ / പ്രസ്താവനകൾ നൽകൽ തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് സേവന നിരക്കുകൾ ഈടാക്കും. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം വിവിധ സേവന നിരക്കുകൾ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കും.

1.10. മരിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ബാലൻസ് അതിജീവിച്ചവർക്ക് / അവകാശവാദികൾക്ക് പേയ് മെന്റ്

- മരിച്ച നിക്ഷേപകരുടെ നിക്ഷേപം, ലോക്കറുകളുടെ ഉള്ളടക്കം, ബാങ്കിൽ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന വസ്തുക്കൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ലളിതമായ നടപടിക്രമം പിന്തുടരും. എന്നിരുന്നാലും, നഷ്ടപരിഹാര ബോണ്ട് സ്വീകരിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ ഉചിതമായ ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉചിതമായ ശ്രദ്ധയും ജാഗ്രതയും പുലർത്തും. മരിച്ച നിക്ഷേപകരുടെ കാര്യത്തിൽ ക്ലെയിമുകൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന അക്കൗണ്ടുകളിൽ നാമനിർദ്ദേശം നടത്തേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ബാങ്ക് ഇടയ്ക്കിടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. കാണാതായവരുടെ ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു നയവും ബാങ്ക് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

1.11. അഴുകിയതോ അല്പം വികൃതമാക്കിയതോ ആയ കറൻസി നോട്ടുകളുടെ കൈമാറ്റം

- ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളിലെയും അഴുകിയതും അല്പം വികൃതമാക്കിയതും മുറിച്ചതുമായ നോട്ടുകൾ സൗജന്യമായി കൈമാറും. നോട്ടിന്റെ അവശ്യ സവിശേഷതകളൊന്നും കാണാനില്ലെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ, ഒരു ബ്രാഞ്ചിന് കൗണ്ടറിലുടനീളം വികൃതമാക്കിയ നോട്ടുകൾ ഉടനടി തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത്തരം നോട്ടുകൾ ടെൻഡറർമാരിൽ നിന്ന് സ്വീകരിച്ച് അത് ലിങ്കുചെയ്തിരിക്കുന്ന കറൻസി ചെസ്റ്റ് ബ്രാഞ്ചിലേക്ക് അയയ്ക്കുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് മാനദണ്ഡങ്ങൾ (നോട്ട് റീഫണ്ട് നിയമങ്ങൾ) അനുസരിച്ച് എക്സ്ചേഞ്ച് മൂല്യം ടെൻഡർ ചെയ്യുന്നയാൾക്ക് ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യാം. ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മറ്റുള്ളവർക്കും കറൻസി എക്സ്ചേഞ്ച് സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന നോട്ട് റീഫണ്ട് നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് യഥാർത്ഥവും സംശയമോ തട്ടിപ്പോ ഉണ്ടാക്കാത്ത തരത്തിൽ വികൃതമാക്കിയ കറൻസി നോട്ടുകൾ ബാങ്ക് കൈമാറ്റം ചെയ്യും

1.12. സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് നിലവറകൾ (ലോക്കറുകൾ)

- ബാങ്ക് അതിന്റെ ചില ശാഖകളിൽ അനുബന്ധ സേവനമായി സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകളുടെ സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. ലോക്കർ സൗകര്യം അനുവദിക്കുന്നത് പൂർണ്ണമായും സുതാര്യമായ പ്രക്രിയയായിരിക്കും. ഈ സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ശാഖകൾ അതിന്റെ സാധ്യതകളും വാണിജ്യ പരിഗണനകളും അടിസ്ഥാനമാക്കി ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരപ്രകാരം തിരഞ്ഞെടുക്കപ്പെടും. ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന ലോക്കറുകളുടെ പരിരക്ഷയ്ക്കായി ബാങ്ക്

ഉചിതമായ ശ്രദ്ധയും ആവശ്യമായ മുൻകരുതലുകളും സ്വീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ലോക്കറുകൾക്കോ അതിന്റെ ഉള്ളടക്കങ്ങൾക്കോ എന്തെങ്കിലും കേടുപാടുകൾ അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയോ ഉത്തരവാദിത്തമോ ആയിരിക്കില്ല.

ഈ സേവനത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന പ്രധാന വശങ്ങൾ ഇവയാണ്:

- ഒരു ലോക്കർ ഒരു വ്യക്തിക്ക് വാടകയ്ക്കെടുക്കാം പ്രായപൂർത്തിയാകാത്തവർ, സ്ഥാപനങ്ങൾ, പരിമിത കമ്പനികൾ, അസോസിയേറ്റുകൾ, സൊസൈറ്റികൾ, ട്രസ്റ്റുകൾ മുതലായവർക്ക് ബാധകമല്ല.
- സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ വാടകയ്ക്കെടുക്കുന്ന വ്യക്തിഗത വാടകയ്ക്ക് നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം ലഭ്യമാകും.
- താക്കോൽ നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ഉടൻ തന്നെ അത് ബ്രാഞ്ചിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ലോക്കും താക്കോലും നന്നാക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ചെലവുകളും വാടകക്കാരൻ (കൾ) വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
- ലോക്കറിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ, വിലപിടിപ്പുള്ള വസ്തുക്കൾ മുതലായവയ്ക്ക് ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ നേടാൻ പാട്ടക്കാരനോട് നിർദ്ദേശിക്കും.
- ലോക്കറുകൾ വ്യത്യസ്ത വലുപ്പങ്ങളിൽ ലഭ്യമാകും.
- ലോക്കറുകൾ കുറഞ്ഞത് 1 വർഷത്തേക്ക് വാടകയ്ക്ക് നൽകുകയും വാടക മുൻകൂറായി നൽകുകയും ചെയ്യും. കുടിശ്ശികയുള്ള വാടകയുടെ കാര്യത്തിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ തീരുമാനിക്കുന്നതുപോലെ ബാങ്ക് പിഴ ഈടാക്കും.
- പാട്ടക്കാരന്റെ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ വഴി വാടക നൽകാം.
- ബാങ്ക് നോട്ടീസ് അയച്ചിട്ടും വാടക അടച്ചില്ലെങ്കിൽ ലോക്കർ തുറക്കാനും അതിന്റെ ചാർജുകൾ ഈടാക്കാനുമുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.
- അലോട്ട്മെന്റ് സമയത്ത്, 3 വർഷത്തെ വാടകയും മറ്റ് അനുബന്ധ ചാർജുകളും പരിരക്ഷിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് ഒരു സ്ഥിര നിക്ഷേപം നേടാം.
- റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ലോക്കർ ഒരു വർഷത്തിലേറെയായി പ്രവർത്തിക്കാതെ കിടക്കുമ്പോൾ ശാഖകൾ ലോക്കർ വാടകയ്ക്ക് എടുക്കുന്നയാളുമായി ബന്ധപ്പെടും. വാടക കൃത്യമായി നൽകുമ്പോഴും ഈ പ്രവർത്തനം നടത്തും. വാടകക്കാരൻ പ്രതികരിക്കുകയോ ലോക്കർ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ, വാടക പതിവായി അടച്ചാലും ലോക്കറിന്റെ അലോട്ട്മെന്റ് റദ്ദാക്കാനും ലോക്കർ തുറക്കാനും ബ്രാഞ്ചിന് അവകാശമുണ്ടാകും.

1.13. സേഫ് കസ്റ്റഡിയിലുള്ള ലേഖനങ്ങൾ

- ചില നിർദ്ദിഷ്ട ചാർജുകൾക്കായി ഓഹരികൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾ, സീൽ ചെയ്ത പാക്കേജുകൾ മുതലായവ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കാനുള്ള സൗകര്യം ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്തേക്കാം. ഈ സൗകര്യത്തിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന വലിയ / ചെറിയ ബോക്സുകൾ ഉപഭോക്താവ് (കൾ) ലോക്ക് ചെയ്യും. ബാങ്കും ഉപഭോക്താവും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം ബെയിലറും ബെയ്ലിയും തമ്മിലുള്ള ബന്ധമായിരിക്കും.

1.14. റെമിറ്റൻസ് സേവനങ്ങൾ

- നിർദ്ദിഷ്ട ചാർജുകൾ നൽകി ആർടിജിഎസ്, നെഫ്റ്റ്, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ്സ് മുതലായവ വഴി ഒരു അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് മറ്റൊന്നിലേക്ക് പണം അയയ്ക്കാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അനുവദിക്കും.
- 50,000 രൂപയ്ക്കും അതിനുമുകളിലുമുള്ള ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ വാങ്ങുന്നയാൾ ടെൻഡർ ചെയ്ത ചെക്കുകൾക്കോ മറ്റ് ഉപകരണങ്ങൾക്കോ എതിരെ മാത്രമേ ബാങ്ക് നൽകൂ. അതുപോലെ, 20,000 രൂപയ്ക്കും അതിനു മുകളിലുള്ളതിനും ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് പേയ്മെന്റ് ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകൾ വഴി മാത്രമേ നടത്തൂ, പണമായല്ല.
- ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ ഡെലിവറി ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ്, ഉപഭോക്താവ് ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പ് ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ പൂർണ്ണത പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്.
- മതിയായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും നറുക്കെടുപ്പ് ശാഖയിൽ നിന്ന് പേയ്മെന്റ് അല്ലാത്ത ഉപദേശം നേടാതെയും 5,000 രൂപ വരെയുള്ള ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് ബാങ്ക് നൽകും.
- അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. മേൽപ്പറഞ്ഞ നിശ്ചിത കാലയളവിനപ്പുറം ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന്, അത്തരം കാലതാമസത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനായി ബന്ധപ്പെട്ട മെച്യൂരിറ്റിയുടെ സ്ഥിര നിക്ഷേപത്തിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ ബാങ്ക് പലിശ നൽകും.
- ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് / ചെക്ക് / ബാങ്കേഴ്സ് ചെക്ക് ഇഷ്യു ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 3 മാസത്തേക്ക് സാധുതയുള്ളതായിരിക്കും.

1.15. എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് ഇടപാടുകൾ

- 24 മണിക്കൂറും ആഴ്ചയില് 7 ദിവസവും എടിഎമ്മുകളില് സേവനം ലഭ്യമാക്കാനാണ് ബാങ്ക് ശ്രമിക്കുന്നത്. എല്ലാ സ്ഥലങ്ങളിലും പണം പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തും. തിരഞ്ഞെടുത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ ബാങ്ക് മറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകും.

1.16. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്

- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എൻക്വയറി, ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ, ബില്ലുകൾ അടയ്ക്കൽ, പ്രീപെയ്ഡ് റീചാർജുകൾ, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം നൽകും. സുരക്ഷിതമായ പേയ് മെന്റുകൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഇടപാടുകൾക്ക് രണ്ട് ഘട്ട ഓതന്റിക്കേഷൻ പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും.

  അത്തരം സൗകര്യങ്ങളുടെ സുരക്ഷിതമായ ഉപയോഗത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവത്കരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും. സുരക്ഷിതമായ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഉറപ്പാക്കാൻ മതിയായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഇത് ഉറപ്പാക്കും.

1.17. മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്

- ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫറുകൾ, യൂട്ടിലിറ്റി ബില്ലുകൾ അടയ്ക്കൽ, പ്രീപെയ്ഡ് റീചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങളിലേക്ക് പ്രവേശനം

പ്രാപ്തമാക്കിക്കൊണ്ട് മൊബൈൽ ഉപകരണത്തിൽ നിന്ന് സുരക്ഷിതവും എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും എവിടെയും ബാങ്കിംഗ് അനുഭവം മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് നൽകുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബാങ്കിംഗ് ബന്ധത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കാണാനും മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ഉപയോഗിച്ച് സേവന അഭ്യർത്ഥനകൾ നടത്താനും കഴിയും.

- അത്തരം സൗകര്യങ്ങളുടെ സുരക്ഷിതമായ ഉപയോഗത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവത്കരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും. സുരക്ഷിതമായ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ഉറപ്പാക്കാൻ മതിയായ നടപടികൾ അവർ സ്വീകരിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഇത് ഉറപ്പാക്കും.

1.18. എസ്എംഎസ് / ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾ

- ഒരു പരിധിക്ക് മുകളിലുള്ള എല്ലാ സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകൾക്കും സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്ത എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാങ്ക് എസ്എംഎസ് / ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾ നൽകും. ക്രെഡിറ്റ് / ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ വഴി നടത്തുന്ന ഇടപാടുകൾക്ക് ബാങ്ക് എസ്എംഎസ് അലേർട്ടുകളും അയയ്ക്കും. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഇ-മെയിൽ വഴി പിഡിഎഫ് ഫോർമാറ്റിൽ ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും നൽകും.
- അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ഉയർന്ന ഇടപാടുകളുള്ള കറന്റ് അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് പ്രതിദിന, പ്രതിവാര, ദ്വൈവാരം മുതലായ ആനുകാലികങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ബാലൻസ് സ്ഥാനം നൽകും.

1.19. നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH) മാൻഡേറ്റ് സിസ്റ്റം

- ഡെബിറ്റ് തുക, കാലഹരണ തീയതി, മാൻഡേറ്റ് പിൻവലിക്കൽ മുതലായവ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ ഉത്തരവ് പാലിക്കുന്നതിന് എൻ എ സി എച്ച് മാൻഡേറ്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം നിലവിലുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

1.20. വായ്പകളും അഡ്വാൻസുകളും

- വായ്പകളുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വിലനിർണ്ണയവും മറ്റുള്ളവയും റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കും. ബാങ്കിന്റെ വിലനിർണ്ണയ നയങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്ന വായ്പക്കാർക്ക് വ്യക്തമായി മനസ്സിലാകുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- ക്രെഡിറ്റ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോം പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് ബാങ്ക് അപേക്ഷാ സമയത്ത് തന്നെ വായ്പക്കാരന് നൽകും.
- വായ്പ വിതരണം, ഡിമാൻഡ്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ, ചാർജ് വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ നൽകി വായ്പക്കാർക്ക് ഇടയ്ക്കിടെ വായ്പാ പ്രസ്താവനകൾ നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- എല്ലാ ഭവനവായ്പകൾക്കും വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പക്കാർക്കും ബാങ്ക് എല്ലാ വർഷവും ഏപ്രിൽ മാസത്തിൽ ഭവന / വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ പലിശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകും, കാരണം വായ്പക്കാർക്ക് ആദായനികുതി ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അത്തരം സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ ആവശ്യമാണ്.
- ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിനും വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനും അനുസൃതമായി, സമ്മതിച്ച അല്ലെങ്കിൽ

കരാർ ചെയ്ത എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ച 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പണയം വച്ച വസ്തുവകയിലേക്കുള്ള എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും / ഡോക്യുമെന്റുകളും / പട്ടയങ്ങളും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് തിരികെ നൽകും. തിരിച്ചടവ് കഴിഞ്ഞ് 15 ദിവസത്തിനപ്പുറം പണയം വച്ച വസ്തുവകകൾക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ / രേഖകൾ / പട്ടയങ്ങൾ എന്നിവ തിരികെ നൽകുന്നതിൽ ബാങ്കിന് വേണ്ടി കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന് അനുസൃതമായി ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

6. ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതകൾ

ബാങ്കിന്റെയും ഉപഭോക്താവിന്റെയും താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി, ഇനിപ്പറയുന്ന മുൻകരുതലുകൾ എടുക്കാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു:

- ഉപഭോക്താക്കൾ പതിവായി അക്കൗണ്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും പാസ്ബുക്കും പരിശോധിക്കുകയും എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉടൻ തന്നെ അത് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുകയും വേണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പാസ്ബുക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അവർ അവരുടെ പാസ്ബുക്കുകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യണം.
- ചെക്ക് ബുക്ക് / പാസ്ബുക്ക് / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / എടിഎം കാർഡുകൾ എന്നിവയുടെ സുരക്ഷിതവും പ്രത്യേകവുമായ കസ്റ്റഡി ഉപഭോക്താക്കൾ ഉറപ്പാക്കണം. കാർഡിൽ ഒപ്പ് ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഒപ്പിടാതെ വിടരുത്.
- ഉപഭോക്താക്കൾ കഴിയുന്നത്ര ക്രോസ്ഡ് / അക്കൗണ്ട് പേയി ചെക്കുകൾ നൽകാൻ ശ്രമിക്കണം. ചെക്ക് കളക്ഷൻ ബോക്സിൽ ഇടുന്നതിന് മുമ്പ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും അക്കൗണ്ട് നമ്പറും ചെക്കുകളുടെ പിൻഭാഗത്ത് പരാമർശിക്കണമെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ചെക്ക് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് തീയതി, വാക്കുകളിലും കണക്കുകളിലുമുള്ള തുക, ക്രോസിംഗ് മുതലായ വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കേണ്ടത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. ചെക്ക് ശേഖരണ ബോക്സിൽ ശേഖരിക്കുന്നതിന് / ഇറക്കുന്നതിന് ശാഖയിൽ ചെക്കുകൾ ടെൻഡർ ചെയ്യുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥനിൽ നിന്ന് അംഗീകാരം വാങ്ങാം.
- ഓവർ റൈറ്റിംഗ് / കട്ടിംഗ് ഇല്ലാതെ ചെക്കുകൾ നൽകണം. പണമടയ്ക്കുന്നയാളുടെ പേര്, മാന്യമായ തുക (കണക്കുകളിലെ തുക) അല്ലെങ്കിൽ നിയമപരമായ തുക (വാക്കുകളിൽ തുക) എന്നിവയിൽ മാറ്റം വരുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, വഞ്ചനാപരമായ മാറ്റങ്ങൾ തിരിച്ചറിയാനും നിയന്ത്രിക്കാനും ബാങ്കുകളെ സഹായിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് പുതിയ ചെക്ക് ഫോമുകൾ ഉപയോഗിക്കണം. 'പേയിയുടെ പേര്/ വാക്കിലും ചിത്രത്തിലും തുക' എന്ന് എഴുതുന്നതിനുള്ള ഇടങ്ങളിലെ ശൂന്യതകൾ ഒരു കുരിശ് ഇടുന്നതിലൂടെയോ ഒരു രേഖ വരച്ചോ സുരക്ഷിതമായി പ്ലഗ് ചെയ്യണം. കട്ടിംഗ് (കൾ) ആധികാരികമാണെങ്കിലും ചെക്ക് ട്രങ്കേഷൻ സിസ്റ്റം (സിടിഎസ്) പ്രകാരം ഹാജരാക്കിയാൽ കട്ടിംഗ് ഉപയോഗിച്ച് നൽകിയ ചെക്കുകൾ നിരസിക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്ക് നൽകുന്ന നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ഉപയോഗിക്കണം.

- ചെക്കുകളും സാമ്പത്തിക ഉപകരണങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത തപാൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ അയയ്ക്കുന്നുവെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഉറപ്പാക്കണം. ബ്ലാങ്ക് ചെക്കുകളിൽ ഒപ്പിടരുത്, ഉപഭോക്താക്കൾ പാസ്ബുക്കിലോ ചെക്ക് ബുക്കിലോ അവരുടെ ഒപ്പുകൾ രേഖപ്പെടുത്തരുത്. ഇഷ്യു ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് മതിയായ ബാലൻസ് സ്ഥിരീകരിക്കാതെ ഒരു ചെക്കും നൽകുന്നില്ലെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഉറപ്പാക്കണം.
- അക്കൗണ്ട് നമ്പറുകൾ, ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് രസീത്, ലോക്കർ നമ്പർ തുടങ്ങിയ പ്രധാനപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രത്യേകം രേഖപ്പെടുത്തണം.
- ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ്, ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് രസീത്, ചെക്ക് ലീവ് /ബുക്ക്, ലോക്കർ കീ മുതലായവ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ഉപഭോക്താവ് ഉടൻ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ചിനെ അറിയിക്കണം.
- വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ഐഡി എന്നിവയിൽ മാറ്റം വന്നാൽ ഉപഭോക്താവ് ഉടൻ തന്നെ ലഭ്യമായ ചാനലുകൾ വഴി ബാങ്കിനെ അറിയിക്കണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾ പലിശ, തവണകൾ, ലോക്കർ വാടക, മറ്റ് കുടിശ്ശിക എന്നിവ കൃത്യസമയത്ത് നൽകണം.
- ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ അപര്യാപ്തതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് പരാതിയും ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം.
- പ്രവർത്തനക്ഷമമായ / സജീവമായി അതിന്റെ നില നിലനിർത്താൻ ഉപയോക്താക്കൾ അവരുടെ അക്കൗണ്ട് പതിവായി പ്രവർത്തിപ്പിക്കണം.
- ഇന്റർനെറ്റ് / മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗിനുള്ള പാസ് വേഡിന്റെയും ക്രെഡിറ്റ് / ഡെബിറ്റ് കാർഡിന്റെ പിൻ രഹസ്യാത്മകത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾ ന്യായമായ ശ്രദ്ധിക്കണം. തട്ടിപ്പുകൾ തടയുന്നതിന് പാസ് വേഡുകളും പിഐഎന്നുകളും ഏതെങ്കിലും പേപ്പറിലോ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലോ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

- എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നത് തടയാൻ അടിയന്തര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കണം. ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതുവരെ ഏതെങ്കിലും ദുരുപയോഗത്തിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.
- ഉപയോക്താക്കൾ ഒരിക്കലും അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളോ പാസ് വേഡോ മറ്റേതെങ്കിലും സുരക്ഷാ ക്രെഡൻഷ്യലുകളോ ആർക്കും നൽകരുത്. അവർ പേഴ്സണൽ ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ നമ്പർ (പിൻ) മനഃപാഠമാക്കുകയും പതിവായി മാറ്റുകയും വേണം.
- കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കലിനോ ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾക്കോ അക്കൗണ്ട് ഉപയോഗിക്കുന്നില്ലെന്ന് അക്കൗണ്ട് ഉടമ ഉറപ്പാക്കണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഏത് അന്വേഷണത്തിനും ബാങ്ക് / പോലീസ് / മറ്റേതെങ്കിലും അന്വേഷണ ഏജൻസിയുമായി സഹകരിക്കണം.
- ബാങ്കും ഉപഭോക്താവും സമ്മതിച്ച തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് സമയബന്ധിതമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനൊപ്പം ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റി കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ആവശ്യത്തിനായി വായ്പാ തുക ശരിയായി

വിനിയോഗിക്കുന്നുവെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഉറപ്പാക്കണം.

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതകൾ

- പാസ് വേഡ് / പിൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇമെയിലിനോട് ഉപഭോക്താക്കൾ ഒരിക്കലും പ്രതികരിക്കരുത്.
- മറ്റൊരു സൈറ്റിൽ നിന്നുള്ള ലിങ്ക് വഴി ബാങ്കിന്റെ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൈറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യുന്നത് ഉപഭോക്താക്കൾ ഒഴിവാക്കണം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഇ-മെയിൽ. ഏതെങ്കിലും ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൈറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് അവർ സൈബർ കഫേകൾ / ഷെയർഡ് പിസികൾ ഉപയോഗിക്കരുത്.
- ഉപയോക്താക്കൾ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് പാസ് വേഡ് അക്ഷരമാല, പ്രത്യേക പ്രതീകം, നമ്പർ എന്നിവയുടെ സംയോജനമായി സൂക്ഷിക്കുകയും ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ലോഗിൻ ഐഡിയും പാസ് വേഡും നൽകുമ്പോൾ വെർചുൽ കീബോർഡ് ഉപയോഗിക്കുകയും വേണം.

7. ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം

- ബാങ്കിംഗിൽ സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ ഉപയോഗത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവത്കരിക്കാൻ ബാങ്ക് പ്രത്യേക ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, ബാങ്ക് അച്ചടി മാധ്യമങ്ങൾ, ടെലിവിഷൻ, റേഡിയോ എന്നിവ ഉപയോഗിക്കാം. കൂടാതെ, ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി ബ്രാഞ്ച് തലത്തിൽ ഹ്രസ്വ പരിശീലന പരിപാടികളും ബാങ്ക് ക്രമീകരിക്കും.
- വിവിധ ഫീസ് / സേവന ചാർജുകൾ, പിഴകൾ എന്നിവ ഈടാക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് പൂർണ്ണ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കും.
- ശാഖകൾ, കോൾ സെന്ററുകൾ, ഇന്റർനെറ്റ് തുടങ്ങിയ വിവിധ ചാനലുകളിലുടനീളം സംയോജിത രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ശരിയായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി കേന്ദ്രം ബാങ്ക് സ്ഥാപിക്കും.
- ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസത്തിനും സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്ന പ്രസക്തമായ ഫീഡ്ബാക്ക് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുമായി ബാങ്ക് വിവിധ സാങ്കേതിക ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കും.

8. സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ

* ഇനിപ്പറയുന്ന സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സൂചകമാണ്, ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അളവിനെയും പീക്ക് / നോൺ-പീക്ക് സമയത്തെയും ആശ്രയിച്ച് മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ്.

സീനിയര് അല്ല.	വിശദാംശങ്ങൾ	എടുത്ത സമയം
1	ക്യാഷ് പേയ് മെന്റ്	15 മിനിറ്റ് വരെ
2	പണം കൈപ്പറ്റൽ	15 മിനിറ്റ് വരെ
3	ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകുന്നതിന്	20 മിനിറ്റ് വരെ
4	ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകളുടെ പേയ്മെന്റ്	15 മിനിറ്റ് വരെ
5	ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ / അടയ്ക്കൽ	4 പ്രവൃത്തി ദിവസം വരെ
6	അക്കൗണ്ടുകളുടെ പ്രസ്താവന (ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന)	30 മിനിറ്റ് വരെ
7	Transfer/RTGS/NEFT	15 മിനിറ്റ് വരെ
8	Passbook Request	30 മിനിറ്റ് വരെ
9	Passbook Updation	15 മിനിറ്റ് വരെ
10	Nomination Updation	1 പ്രവൃത്തി ദിവസം വരെ
11	പ്രാദേശിക ചെക്കുകളുടെ ശേഖരണം	ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച്
12	ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ ശേഖരണം	ലൊക്കേഷനെ ആശ്രയിച്ച് 14 ദിവസം വരെ

അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് / അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾ ആവശ്യമായതും പൂർണ്ണവുമായ രേഖകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് വിധേയമാണ്.

9. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരം

ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര നയം കാണുക: www.aubank.in

10. ഗ്ലോസറി

കാലാവധി	നിർവചനം
AML	"കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ വിരുദ്ധം" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
ASBA	"തടയപ്പെട്ട തുകയാൽ പിന്തുണയ്ക്കപ്പെടുന്ന അപ്ലിക്കേഷനുകൾ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി
ATM	"Automated Teller Machine" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
ബാങ്ക്	AU Small Finance Bank എന്നാണ് ഇത് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്
BC	"ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
CTS	"ചെക്ക് ട്രങ്കേഷൻ സിസ്റ്റം" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
ECS	"ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് സിസ്റ്റം" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
FDR	"ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് രസീത്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
IBA	"ഇന്ത്യൻ ബാങ്കുകൾ അസോസിയേഷൻ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
JP	"ജേണൽ പ്രിന്റ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
KYC	"നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
NACH	"നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
NEFT	"നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക്സ് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
NRE	"നോൺ-റസിഡന്റ് എക്സ്റ്റേണൽ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
NRO	"നോൺ-റെസിഡന്റ്ഷ്യൽ ഓർഡിനറി" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
പിസി	"പേഴ്സണൽ കമ്പ്യൂട്ടർ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
PIN	"പേഴ്സണൽ ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ നമ്പർ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
PO	"പേ ഓർഡർ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
RBI	"റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
RTGS	"റിയൽ ടൈം ഗ്രോസ് സെറ്റിൽമെന്റ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
SHG	"സെൽഫ് ഹെൽപ്പ് ഗ്രൂപ്പ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
SMS	"ഹ്രസ്വ സന്ദേശ സേവനം" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു