

లోనిది

1. పరిచయం	3
2. మార్గదర్శక సూత్రాలు[మార్పు]	3
3. చార్టర్ యొక్క అప్లికేషన్	4
4. బ్యాంక్ కీలక కట్టుబాట్లు	4
5. కస్టమర్-బ్యాంకర్ సంబంధం యొక్క సాధారణ ప్రాంతాలు	7
6. కస్టమర్ బాధ్యతలు	11
7. కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్	13
8. సమయ నిబంధనలు[మార్పు]	14
9. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	14
10. నిఘంటువు	15

1. పరిచయం

నిష్పాక్షిక బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ కు సంబంధించిన వివిధ కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించడానికి ఈ చార్టర్ రూపొందించబడింది. సుసంపన్నమైన బ్యాంకింగ్ అనుభవం కోసం బ్యాంక్ అందించే వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల్లో పారదర్శకతను నిర్వహించడానికి ఈ డాక్యుమెంట్ ప్రయత్నిస్తుంది. వ్యాపారాన్ని అభివృద్ధి చేయడంలో సంతృప్తి చెందిన కస్టమర్ ప్రాథమిక కారకం అని బ్యాంక్ బలంగా విశ్వసిస్తుంది. ఈ డాక్యుమెంట్ కస్టమర్ సంతృప్తి పట్ల బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధతను హైలైట్ చేస్తుంది, తద్వారా బ్యాంక్ యొక్క సిబ్బంది మరియు అధికారుల మధ్య జవాబుదారీతనం మరియు బాధ్యతను నిర్ధారిస్తుంది.

ఈ డాక్యుమెంట్ బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధత మరియు బాధ్యతలను వివరించడమే కాకుండా, ఆరోగ్యకరమైన బ్యాంకింగ్ సంబంధాన్ని కొనసాగించడం కొరకు ఖాతాదారుల యొక్క బాధ్యతలను కూడా తెలియజేస్తుంది.

ఈ డాక్యుమెంట్ హక్కులు మరియు బాధ్యతలను సృష్టించే చట్టపరమైన డాక్యుమెంట్ గా పరిగణించబడదు, కానీ బ్యాంక్ మరియు దాని కస్టమర్ ల మధ్య మెరుగైన అవగాహనను సృష్టించడం కొరకు రిఫరెన్స్ డాక్యుమెంట్ గా ఉద్దేశించబడింది.

ఈ పాలసీలో వివిధ సేవలు/సౌకర్యాలకు సంబంధించిన కీలక సమాచారం మాత్రమే ఇవ్వబడింది, అభ్యర్థన మేరకు వివిధ సేవలకు సంబంధించిన నియమనిబంధనలతో సహా పూర్తి సమాచారం లభ్యం అవుతుంది.

2. మార్గదర్శక సూత్రాలు[మార్పు]

ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ ఈ క్రింది మార్గదర్శక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది:

- కస్టమర్ సేవలో ఔన్నత్యాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- ఖాతాదారులతో అన్ని లావాదేవీల్లో పారదర్శకత మరియు నైతికతను పెంపొందించడం.
- సమాజంలోని అన్ని వర్గాలకు సేవలందించేలా బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులు, ఆర్థిక సేవలను వినూత్నంగా రూపొందించాలి.
- బహుళ కార్యకలాపాలు/సేవల ద్వారా ఆర్థిక వ్యవస్థ వృద్ధికి దోహదపడుతుంది.
- సోపల్ బ్యాంకింగ్ కు దోహదపడండి.

అందించే సేవల పరిధిని మదింపు చేయడం, మెరుగుపరచడం మరియు విస్తరించడం కొరకు వారి ఫీడ్ బ్యాక్ ను పొందుపరుస్తూ ఖాతాదారులతో నిరంతర కమ్యూనికేషన్ కొనసాగించడానికి బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి ఖాతాదారులు తమ ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు అనుభవాలను బ్యాంకుతో పంచుకోవాలని అభ్యర్థించబడింది.

3. చార్జర్ యొక్క అప్లికేషన్

బ్యాంకు తరపున పనిచేసే బ్రాంచీలు, అనుబంధ సంస్థలు మరియు ఏజెంట్లు, కౌంటర్ అంతటా, పోస్ట్ ద్వారా, ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా మరియు సాంకేతిక పరిజ్ఞానం ద్వారా అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ వర్తిస్తుంది. అయితే, డాక్యుమెంట్ లో పేర్కొనబడని అన్ని ప్రొడక్ట్ లను బ్యాంక్ తన అన్ని బ్రాంచీల్లో నేరుగా లేదా నియమించబడని అధికారుల ద్వారా అందించకపోవచ్చు.

ఉత్పత్తులు:

- పొదుపు ఖాతా, కరెంట్ ఖాతాలు, టర్మ్ డిపాజిట్లు, రికరెంట్ డిపాజిట్లు, ఎన్ఆర్ఈ, ఎన్ఆర్వో.
- ఫండ్ ఆధారిత మరియు ఫండ్ ఆధారిత క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు.
- విదేశీ మారకద్రవ్య నిర్వహణ చట్టం, 1999 యొక్క నిబంధనల ప్రకారం అనుమతించబడిన మరియు ఆర్బిఐ స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అంటే ఎడి కేటగిరీ 2 కింద సూచించిన రెమిటెన్సులు మరియు డబ్బు మార్పుతో సహా విదేశీ మారక ఉత్పత్తులు.
- థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లు మరియు ఇన్వెస్ట్ మెంట్ ప్రొడక్ట్ లు

సేవలు[మార్పు]

- ఆర్డీజీఎస్/నెఫ్/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ల జారీ మొదలైన వాటి ద్వారా కస్టమర్లకు రెమిటెన్స్ సదుపాయం కల్పిస్తారు.
- చెక్కుల సేకరణ..
- సేఫ్ కస్టడీ సేవలు, సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ సదుపాయం
- ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ సేవలు
- భారత కరెన్సీ నోట్ల మార్పిడి సదుపాయం
- మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ ఫోన్ బ్యాంకింగ్/ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సేవలు

నోయువర్ కస్టమర్ (KYC) సమ్మతి

రెగ్యులేటరీ/చట్టపరమైన ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి మరియు మోసం లేదా దుర్వినియోగం నుండి తనను తాను రక్షించుకోవడానికి, ఖాతాను తెరిచేటప్పుడు మరియు కాలానుగుణంగా సమీక్షించేటప్పుడు బ్యాంక్ తన KYC/AML విధానానికి కట్టుబడి ఉంటుంది.

4. బ్యాంక్ కీలక కట్టుబాట్లు

కస్టమర్ తో అన్ని వ్యవహారాల్లో బ్యాంకు నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది. ఇంకా, బ్యాంక్ తన కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడం కొరకు బోర్డు ఆమోదించిన విధానాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

1.1. బ్యాంక్ తన వెబ్ సైట్ లో కస్టమర్ సెంట్రలిక్ సమాచారం మొత్తాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది.

1.2. బ్యాంకు మరియు కస్టమర్ మధ్య ఒప్పంద సంబంధం వల్ల తలెత్తే గోప్యతను బ్యాంక్ కాపాడుతుంది, అందువలన ఈ క్రింది పరిస్థితులలో తప్ప ఏ మూడవ పక్షానికి ఎటువంటి సమాచారం బహిర్గతం చేయబడదు:

- అక్కడ బహిర్గతం చేయడం చట్టరీత్యా బలవంతం.
- ప్రజలకు వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఉన్న చోట..
- బ్యాంకు యొక్క ప్రయోజనాల కొరకు వెల్లడించడం
- కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తికరించిన లేదా పరోక్ష సమ్మతితో వెల్లడించడం జరుగుతుంది.

1.3. మా సర్వీస్ ఛానల్స్ బ్రాంచీలు అనుసరించే సాధారణ పద్ధతులు:

- బ్యాంక్ తన ప్రతి బ్రాంచ్ యొక్క పనివేళలను సంబంధిత బ్రాంచ్ వద్ద ప్రదర్శిస్తుంది.
- ఇది మర్యాదపూర్వకమైన సేవలను అందిస్తుంది మరియు వ్యాపార వేళలు ముగిసే సమయానికి బ్రాంచ్ లో ఉన్న కస్టమర్ లందరికీ హాజరవుతుంది.
- బ్యాంకు పెద్ద శాఖల వద్ద ప్రత్యేక 'ఎంక్వైరీ' లేదా 'నేను మీకు సహాయం చేయగలనా' కౌంటర్ ను అందిస్తుంది.
- అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలకు (అంటే వ్యక్తిగత సామర్థ్యంలో తెరిచిన ఖాతా) మరియు అన్ని సురక్షితమైన డిపాజిట్ లాకర్ అద్దెదారులకు (అంటే వ్యక్తిగత అద్దెదారులు) నామినేషన్ సదుపాయాన్ని అందించండి.
- ఇది వివిధ డిపాజిట్ పథకాలకు ప్రస్తుత వడ్డీ రేట్ల గురించి ఖాతాదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు డిపాజిట్లు మరియు అడ్వాన్సులపై వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు, ఛార్జీలు మరియు నియమనిబంధనలను బ్యాంక్ వెబ్సైట్ ద్వారా తెలియజేస్తుంది.
- తన శాఖలో వివిధ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలకు సంబంధించిన సమయ నిబంధనలను ప్రదర్శించేనుంది.
- వారు అందించే వివిధ డిపాజిట్ పథకాలు/ సేవల వివరాలను బ్యాంక్ తన వెబ్సైట్లో అందిస్తుంది.
- ఆర్బీఐ ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన విధంగా కొన్ని షరతులకు లోబడి నిర్దిష్ట పరిమితి వరకు అవుట్ స్టేషన్ మరియు స్థానిక చెక్కులకు సంబంధించి బ్యాంక్ తక్షణ రుణాన్ని అందిస్తుంది.
- కస్టమర్ సర్వీస్ ని మెరుగుపరచడం కొరకు బ్రాంచ్ ఆవరణలో బ్యాంక్ ఒక కంప్లైంట్ బుక్/రిజిస్టర్ మరియు ఒక సలహా పెల్లెను కలిగి ఉంటుంది.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ కొరకు వివిధ బ్రాంచ్/నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క చిరునామాలు మరియు సంప్రదింపు వివరాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఇది అందిస్తుంది.
 - ఖాతాదారుల నుంచి సూచనలు అందిన వెంటనే బ్యాంక్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్స్, పే ఆర్డర్లు మొదలైన వాటిని జారీ చేస్తుంది.
 - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బీఐ) ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన విధంగా అవుట్ స్టేషన్ చెక్కుల ఆలస్య క్రెడిట్ కు బ్యాంకు వడ్డీ చెల్లిస్తుంది.

ఫోన్/ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్

- వారానికి 7 రోజులు 24 గంటలు సేవలు అందించడం
- కస్టమర్ లందరూ ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నెంబరుకు కాల్ చేయడం/ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వెబ్ సైట్ కు లాగిన్ కావడం కొరకు హాజరు అవ్వండి.

- బ్యాంక్ యొక్క బ్రాంచ్/ఎటిఎమ్ లోకేషన్ లు, ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నంబర్లు మరియు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ చిరునామాను కస్టమర్ లకు సులభంగా తెలిసేలా చేయండి.
- బ్యాంకు యొక్క వివిధ డిపాజిట్ పథకాలు/సేవల వివరాలను అందించడం
- కస్టమర్ వెరిఫికేషన్ కు లోబడి మాత్ కస్టమర్ అకౌంట్(లు)కు సంబంధించిన కస్టమర్ క్వెరీలకు ప్రతిస్పందించండి.
- ఫిర్యాదు/సూచనలను లాగిన్ చేయడానికి సదుపాయం కల్పించండి.

ప్రత్యేక కస్టమర్ లు

4.4. ప్రత్యేక ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు, బ్యాంకు ఈ క్రింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

4.4.1. పెన్షనర్లు, సీనియర్ సిటిజన్లు..

- పెన్షనర్లు, సీనియర్ సిటిజన్లకు అన్ని శాఖల్లో ప్రత్యేక సహాయాన్ని అందించడం ద్వారా వారికి ప్రాధాన్య సేవలను బ్యాంక్ అందిస్తుంది.
- ఇది వయస్సు రికార్డుల ఆటోమేటిక్ నవీకరణను అందిస్తుంది మరియు కస్టమర్ సీనియర్ సిటిజన్ హోదాను పొందిన తర్వాత వర్తించే చీట్ సీనియర్ సిటిజన్ ప్రయోజనాలను అందిస్తుంది.
- బ్రాంచ్ లోకేషన్ మరియు యాక్సెస్ ని నిర్ణయించేటప్పుడు సీనియర్ సిటిజన్ల యొక్క అవసరాలను బ్యాంక్ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

4.4.2. గ్రామీణ మరియు సెమీ అర్బన్ ప్రాంతాల్లో కస్టమర్ లు

- అటువంటి ప్రాంతాల్లో సరైన కరెన్సీ మార్పిడి సౌకర్యాలను బ్యాంకు చూసుకుంటుంది. అంతేకాకుండా ఆయా ప్రాంతాల్లో చలామణిలో ఉన్న నోట్ల నాణ్యత ఆమోదయోగ్యంగా ఉండేలా చూస్తుంది.
- షెడ్యూల్ ప్రకారం బ్రాంచీలు తెరిచి, ఆ శాఖకు వర్తించే అన్ని పనిదినాల్లో పూర్తి పనిగంటలు నిర్వహించేలా చూస్తుంది.

4.4.3. స్వయం సహాయక బృందాలు (ఎస్సెబీలు)

- స్వయం సహాయక బృందాలకు బ్యాంకు రుణాలను మంజూరు చేస్తుంది, ఇది స్వయం సహాయక సంఘాల వ్యాపార అవసరాలతో పాటు వ్యాపారం యొక్క సాధ్యాసాధ్యాలు మరియు బ్యాంకు యొక్క అంతర్గత పరపతి విధానంలో స్వయం సహాయక సంఘాలకు నిర్దేశించిన ఇతర రుణ నిబంధనలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. అంతేకాక, స్వయం సహాయక సంఘాలకు రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు, బీమా వంటి ఇతర ఉత్పత్తులను కొనుగోలు చేయమని బ్యాంకు వారిని బలవంతం చేయదు.

4.4.4. గిరిజన ప్రాంతాలు[మార్చు]

- గిరిజన ప్రాంతాల్లో ఉన్న శాఖల్లోని సిబ్బందిలో కనీసం ఒకరు స్థానిక భాషలో అనర్గళంగా మాట్లాడేలా బ్యాంకు చూసుకుంటుంది.
- గిరిజన ప్రాంతాల్లో బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను మెరుగుపరచడం కొరకు బిజినెస్ కరస్పాండెంట్ (BC)/ఫెసిలిటేటర్ మోడల్ ఉపయోగించబడుతుంది. బ్యాంకు ఆ ప్రాంతంలోని ముఖ్యమైన తెగలకు చెందిన ప్రముఖ పౌరులను బిసిలుగా నియమించవచ్చు.
- కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ కోసం గిరిజన ప్రాంతాల్లో పిక్చర్ రూపంలో పైనాన్నియల్ ఎడ్యుకేషన్ మెటీరియల్, స్థానిక మాండలికంలో ఆడియో ప్రెజెంటేషన్లను ఉపయోగిస్తారు.
- ఈ ప్రాంతంలో ఆర్థిక సమీక్షిణాన్ని ధృవీకరించడం కొరకు ఈ ప్రాంతంలోని స్వయం సహాయక సంఘాలకు ఖాతాలు తెరవడానికి బ్యాంకు వెసులుబాటు కల్పిస్తుంది.

- పైనాన్నియల్ ఇంక్లూజన్ ను సులభతరం చేయడానికి, అటువంటి ప్రాంతాలకు సిబ్బంది బదిలీ మరియు పోస్టింగ్ కు సంబంధించి ఆర్ బిఐ సూచించిన మార్గదర్శకాలను అమలు చేయడం బ్యాంక్ యొక్క ప్రయత్నం అవుతుంది. అంతేకాకుండా ఆయా ప్రాంతాల్లో నియమించే సిబ్బంది స్థానిక టాలెంట్ బిల్డింగ్, అభివృద్ధిపై కూడా దృష్టి సారినారు.
- అటువంటి ప్రాంతానికి చెందిన ఖాతాదారులకు ఆర్టిజిఎస్ / నెఫ్లె సదుపాయాన్ని అందించడంలో మెరుగుదల ఉండేలా బ్యాంక్ చర్యలు తీసుకుంటుంది.

4.4.5. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి వికలాంగుడు

- చెక్ బుక్ సదుపాయం/ ఎటిఎం/ లాకర్/ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం/ వికలాంగులకు ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా అందించేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.
- నేషనల్ బ్రస్ట్ యాక్ట్, 1999 కింద జారీ చేయబడిన లీగల్ గార్డియన్షిప్ సర్టిఫికేట్ ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీ, మెంటల్ రిటార్డేషన్ మరియు బహుళ వైకల్యాలు ఉన్న దివ్యాంగులకు ఖాతాలను కలిగి ఉండటానికి అధికారం ఇస్తుంది.
- బ్యాంకు ఖాతాను తెరవడం/నిర్వహించడం కొరకు మానసిక ఆరోగ్య చట్టం కింద జిల్లా కోర్టు లేదా పై చట్టం కింద స్థానిక స్థాయి కమిటీలు జారీ చేసిన గార్డియన్ షిప్ సర్టిఫికేట్ పై బ్యాంకు ఆధారపడుతుంది.
- బ్యాంక్ యొక్క వివిధ శాఖలలో అటువంటి ఖాతాదారులకు బ్యాంక్ తగిన ప్రాధాన్యతను అందిస్తుంది. అంతేకాక, దృష్టి లోపం మరియు వికలాంగ ఖాతాదారులకు బ్రాంచ్ లోపల నావిగేట్ చేయడంలో బ్యాంక్ సిబ్బంది సహాయాన్ని కూడా అందిస్తుంది.

5. కస్టమర్-బ్యాంకర్ సంబంధం యొక్క సాధారణ ప్రాంతాలు

1.4. సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతా

- సేవింగ్స్ అకౌంట్ అనేది వడ్డీతో కూడిన డిమాండ్ డిపాజిట్లు సూచిస్తుంది, ఇది ప్రధానంగా పొదుపును ప్రోత్సహించడానికి మరియు డబ్బు యొక్క భవిష్యత్తు అవసరాలను తీర్చడానికి ఉద్దేశించబడింది. ఖాతాదారులు చెక్కులు/ ఉపసంహరణ స్లిప్పుల ద్వారా ఈ ఖాతాల నుంచి విత్ డ్రా చేసుకోవచ్చు/ డిపాజిట్ చేయవచ్చు. సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాకు సంబంధించిన వివరాలు బ్యాంకు యొక్క "డిపాజిట్ పాలసీ"లో ఇవ్వబడ్డాయి.

1.5. ప్రస్తుత ఖాతా

- కరెంట్ అకౌంట్ అనేది డిమాండ్ డిపాజిట్ యొక్క ఒక రూపం, ఇది ఖాతాలోని బ్యాలెన్స్ ఆధారంగా లేదా ఒక నిర్దిష్ట అంగీకరించిన మొత్తం వరకు ఎన్నిసార్లునా ఉపసంహరించుకోవడానికి అనుమతిస్తుంది. కరెంట్ ఖాతాకు సంబంధించిన వివరాలు బ్యాంకు యొక్క "డిపాజిట్ పాలసీ"లో ఇవ్వబడ్డాయి.

1.6. టర్మ్ డిపాజిట్ ఖాతాలు

- టర్మ్ డిపాజిట్ అనేది బ్యాంకు ద్వారా స్వీకరించబడిన డిపాజిట్, ఇది నిర్ణీత కాలపరిమితి ముగిసిన తరువాత మాత్రమే ఉపసంహరించుకోబడుతుంది. టర్మ్ డిపాజిట్ ఖాతాలకు సంబంధించిన వివరాలు బ్యాంక్ యొక్క "డిపాజిట్ పాలసీ"లో ఇవ్వబడ్డాయి.

1.7. నామినేషన్ [మారు]

- అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలు, సురక్షితమైన కస్టడీలో ఉన్న వస్తువులు మరియు సురక్షితమైన డిపాజిట్ వాల్ట్ లకు బ్యాంకు నామినేషన్ సౌకర్యాలను అందిస్తుంది. ఈ సదుపాయం వ్యక్తిగత సామర్థ్యంలో తెరిచిన ఖాతాలకు (అంటే, సింగిల్ / జాయింట్ ఖాతాలు అలాగే

ఏకైక యాజమాన్య సంబంధిత ఖాతాలు) మాత్రమే అందుబాటులో ఉంటుంది. మైనర్లకు కూడా ఇలాంటి సౌకర్యాలు కల్పించడానికి బ్యాంక్ అనుమతిస్తుంది.

- ఖాతాదారులు తమ జీవితకాలంలో నామినేషన్ చేయడానికి, రద్దు చేయడానికి లేదా మార్చడానికి బ్యాంక్ అనుమతిస్తుంది. నామినేషన్ సౌకర్యాలకు సంబంధించిన వివరాలు బ్యాంకు యొక్క "డిపాజిట్ పాలసీ"లో ఇవ్వబడ్డాయి.

1.8. చెక్ సేకరణ సేవ

- ఆర్ బిఐ అందించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ ఒక "చెక్ కలెక్షన్ పాలసీ"ని కలిగి ఉంది. ఈ పాలసీ బ్యాంకు ద్వారా అందించబడే కలెక్షన్ సేవలకు సంబంధించిన వివరాలను అందిస్తుంది. బ్యాంకు ద్వారా చెక్కుల సేకరణలో జాప్యం జరిగితే ఖాతాదారుడికి అందించే పరిహారాన్ని కూడా ఇది వివరిస్తుంది.

1.9. డిపాజిట్లపై సర్వీస్ ఛార్జీలు/వడ్డీ

- వివిధ డిపాజిట్ స్కీమ్ ల ప్రకారం డిపాజిట్లపై బ్యాంక్ వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. ఈ వడ్డీ రేట్లను ఎప్పటికప్పుడు సవరిస్తారు మరియు ఏదైనా మార్పు బ్యాంకు వెబ్సైట్ మరియు శాఖల నోటీసు బోర్డులలో ప్రదర్శించడం ద్వారా ప్రజలకు తెలియజేయబడుతుంది. సవరించిన వడ్డీ రేట్లు పునరుద్ధరణ, కొత్త డిపాజిట్లకు మాత్రమే వర్తిస్తాయి, అయితే ఇప్పటికే ఉన్న డిపాజిట్లకు అసలు రేటు వద్ద వడ్డీ కొనసాగుతుంది.
- బ్యాంక్ అందించే వివిధ సేవలకు విధించే సర్వీస్ ఛార్జీలు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడతాయి. నిధుల సేకరణ, రెమిటెన్స్, రుణ ప్రతిపాదనల ప్రాసెసింగ్, గ్యారంటీల జారీ, సేఫ్ కస్టడీ, డూబ్లికేట్ ఇన్సుమెంట్స్/స్టేట్మెంట్ల జారీ వంటి వాటికి సర్వీస్ ఛార్జీలు వసూలు చేస్తారు. అభ్యర్థన మేరకు వివిధ సర్వీస్ ఛార్జీలకు సంబంధించిన వివరాలను బ్యాంక్ అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

1.10. చనిపోయిన కస్టమర్ ల ఖాతాల్లో బ్యాలెన్స్ ని జీవించి ఉన్నవారికి/హక్కుదారులకు చెల్లించడం

- మరణించిన డిపాజిటర్ల డిపాజిట్లు, లాకర్లలోని విషయాలు మరియు బ్యాంకు వద్ద సురక్షితమైన కస్టడీలో ఉంచిన వస్తువులకు సంబంధించి క్లెయిమ్లను పరిష్కరించడానికి బ్యాంక్ సరళీకృత ప్రక్రియను అనుసరిస్తుంది. ఏదేమైనా, నష్టపరిహార బాండ్లు అంగీకరించడంతో సహా క్లెయిమ్లను తగిన విధంగా పరిష్కరించడానికి బ్యాంక్ తగిన జాగ్రత్తలు మరియు జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది. మరణించిన డిపాజిటర్ల విషయంలో క్లెయిమ్లను త్వరితగతిన పరిష్కరించడానికి బ్యాంక్ నామినేషన్ సదుపాయాన్ని అందిస్తుంది. బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టంలోని నిబంధనల్లో పేర్కొన్న విధంగా ఖాతాల్లో నామినేషన్ వేయాల్సిన అవసరాన్ని బ్యాంక్ తన ఖాతాదారులకు ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేస్తుంది. మిసింగ్ పర్సన్స్ క్లెయిమ్స్ సెటిల్మెంట్ కోసం బ్యాంక్ ఒక పాలసీని కూడా రూపొందించింది.

1.11. చెడిపోయిన/కొద్దిగా చిరిగిపోయిన కరెన్సీ నోట్ల మార్పిడి

- బ్యాంక్ యొక్క అన్ని శాఖలు స్వేచ్ఛగా చెడిపోయిన మరియు కొద్దిగా చిరిగిపోయిన / కత్తిరించిన అన్ని డినామినేషన్ల నోట్లను ఉచితంగా మార్పిడి చేసుకుంటాయి. నోటు యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణం ఏదీ కనిపించకుండా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. ఏదైనా కారణంతో ఒక బ్రాంచ్, ఏదైనా కారణం చేత, చెల్లిన నోట్లను కౌంటర్లో వెంటనే నిర్ణయించలేకపోతే, అది టెండర్లారుల నుండి అటువంటి నోట్లను స్వీకరించి, వాటిని అనుసంధానించబడిన కరెన్సీ చెస్ట్ బ్రాంచ్కు పంపవచ్చు. తీర్పు కోసం మరియు ఆర్పిఐ నిబంధనల ప్రకారం టెండర్లారు మార్పిడి విలువను అందుకునేలా చూసుకోవచ్చు (నోట్ రీఫండ్ రూల్స్). బ్యాంక్ కస్టమర్లు మరియు ఇతరులకు కరెన్సీ మార్పిడి సదుపాయం అందించబడుతుంది. ఆర్ బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ఆర్ బిఐ ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన నోట్ రీఫండ్ రూల్స్ ప్రకారం, అసలైన మరియు అనుమానాస్పదం లేదా

మోసం కలిగించని చోట చిరిగిన కరెన్సీ నోట్లను బ్యాంక్ మార్పిడి చేస్తుంది.

1.12. సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్స్ (లాకర్లు)

- బ్యాంక్ తన కొన్ని శాఖల్లో అనుబంధ సేవగా సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ల సదుపాయాన్ని అందిస్తుంది. లాకర్ సదుపాయం కేటాయింపు పూర్తిగా పారదర్శకమైన ప్రక్రియ. ఈ సేవను అందించే బ్రాంచీలు దాని సంభావ్య మరియు వాణిజ్య పరిగణనల ఆధారంగా బ్యాంకు యొక్క విచక్షణ మేరకు ఎన్నుకోబడతాయి. కస్టమర్ కు అందించబడ్డ లాకర్ ల యొక్క రక్షణ కొరకు బ్యాంక్ తగిన జాగ్రత్తలు మరియు అవసరమైన జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది. ఏదేమైనా, ఏదైనా కారణం(లు) కారణంగా లాకర్లు లేదా దానిలోని కంటెంట్ కు ఏదైనా నష్టం లేదా నష్టానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు లేదా బాధ్యత వహించదు.

ఈ సేవను నియంత్రించే ప్రధాన అంశాలు:

- లాకర్ ను ఒక వ్యక్తి అద్దెకు తీసుకోవచ్చు (ఒంటరిగా లేదా ఉమ్మడిగా, మైనర్లు, సంస్థలు, పరిమిత కంపెనీలు, అసోసియేట్లు, సొసైటీలు, ట్రస్టులు మొదలైన వాటికి వర్తించదు).
- సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ ను అద్దెకు తీసుకున్న వ్యక్తికి నామినేషన్ సదుపాయం అందుబాటులో ఉంటుంది.
- ఒకవేళ కీ పోయినట్లయితే, కస్టమర్ దానిని వెంటనే బ్రాంచ్ కు రిపోర్ట్ చేసేలా చూసుకుంటాడు. అయితే, తాళం మరియు కీని రిపేర్ చేయడానికి అయ్యే అన్ని ఖర్చులను అద్దెదారు(లు) భరించాలి.
- లాకర్ లో ఉంచిన ఆభరణాలు, విలువైన వస్తువులకు బీమా కవరేజీ పొందాలని లీజుదారు(లు)కు సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- లాకర్లు వివిధ సైజుల్లో లభిస్తాయి.
- లాకర్లను కనీసం 1 సంవత్సరం పాటు అద్దెకు ఇస్తారు మరియు అద్దెను ముందుగానే చెల్లిస్తారు. గడువు తీరిన అద్దె విషయంలో, బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నిర్ణయించిన విధంగా పెనాల్టీ వసూలు చేస్తుంది.
- స్టాండింగ్ ఇన్ స్ట్రక్షన్స్ ద్వారా లీజుదారుడి డిపాజిట్ ఖాతా నుంచి అద్దె చెల్లించవచ్చు.
- బ్యాంకు పంపిన నోటీసులు ఉన్నప్పటికీ అద్దె చెల్లించకపోతే లాకర్ ను పగలగొట్టి, దాని ఛార్జీలను రికవరీ చేసే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంది.
- కేటాయింపు సమయంలో, 3 సంవత్సరాల అద్దె మరియు ఏదైనా ఇతర సంబంధిత ఛార్జీలను కవర్ చేయడానికి బ్యాంక్ ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ పొందవచ్చు.
- రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాల ప్రకారం, లాకర్ ఏడాదికి పైగా ఆపరేట్ చేయబడనప్పుడు బ్రాంచ్ లు లాకర్-హైరర్ ను సంప్రదిస్తాయి. క్రమం తప్పకుండా అద్దె చెల్లిస్తున్నప్పటికీ ఈ కసరత్తు జరుగుతుంది. అద్దెదారుడు స్పందించకపోతే లేదా లాకర్ ను ఆపరేట్ చేయకపోతే, అద్దె క్రమం తప్పకుండా చెల్లించినప్పటికీ, లాకర్ కేటాయింపును రద్దు చేసి లాకర్ ను తెరిచే హక్కు బ్రాంచ్ కు ఉంటుంది.

1.13. సురక్షిత కస్టడీలో వ్యాసాలు

- కొన్ని నిర్దేశిత ఛార్జీల కొరకు షేర్లు, సెక్యూరిటీలు, సీల్డ్ ప్యాకేజీలు మొదలైన వస్తువులను సురక్షితమైన కస్టడీలో ఉంచే సదుపాయాన్ని బ్యాంక్ అందించవచ్చు. ఈ సదుపాయం కొరకు ఉపయోగించే పెద్ద/చిన్న బాక్సులను కస్టమర్(లు) లాక్ చేయాలి. బ్యాంకు మరియు కస్టమర్ మధ్య సంబంధం బైలర్ మరియు బెయిలీ యొక్కదిగా ఉండాలి.

1.14. రెమిటెన్స్ సర్వీసెస్

- ఆర్డీజీఎస్, నెఫ్, డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్స్ మొదలైన వాటి ద్వారా నిర్దిష్ట ఛార్జీలు చెల్లించడం ద్వారా ఖాతాదారులు ఒక ఖాతా నుండి మరొక ఖాతాకు నిధులను పంపడానికి బ్యాంక్ అనుమతిస్తుంది.

- రూ.50,000/- మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ లను బ్యాంక్ కస్టమర్ ఖాతాకు డెబిట్ ద్వారా లేదా కొనుగోలుదారు బుండర్ చేసిన చెక్కులు లేదా ఇతర సాధనాలపై మాత్రమే జారీ చేస్తుంది మరియు నగదు చెల్లింపుకు వ్యతిరేకంగా కాదు. అదేవిధంగా రూ.20,000 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ చెల్లింపు నగదు రూపంలో కాకుండా బ్యాంకింగ్ మార్గాల ద్వారా మాత్రమే జరుగుతుంది.
- డ్రాఫ్ట్ లను డెలివరీ చేయడానికి ముందు, కస్టమర్ లు అధికారి(ల) సంతకంతో సహా అన్ని విధాలుగా ముసాయిదా యొక్క సంపూర్ణతను ధృవీకరించాలి.
- తగిన నష్టపరిహారం ఆధారంగా మరియు డ్రాయీ బ్రాంచ్ నుంచి నాన్ పేమెంట్ అడ్వైజ్ పొందకుండానే రూ. 5,000/- వరకు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను బ్యాంక్ జారీ చేస్తుంది.
- అభ్యర్థన అందిన పక్షం రోజుల్లోగా బ్యాంక్ కస్టమర్ కు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను జారీ చేస్తుంది. పైన పేర్కొన్న కాలవ్యవధికి మించి డూప్లికేట్ డ్రాఫ్ట్ జారీ చేయడంలో జాప్యం జరిగితే, అటువంటి ఆలస్యానికి కస్టమర్ కు పరిహారం చెల్లించడానికి సంబంధిత మెచ్యూరిటీ ఫిక్స్ డిపాజిట్ కు వర్తించే రేటు వద్ద బ్యాంకు వడ్డీని చెల్లిస్తుంది.
- డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్/చెక్/బ్యాంకర్ చెక్ జారీ చేసిన తేదీ నుంచి 3 నెలల వరకు చెల్లుబాటు అవుతుంది.

1.15. ఎటిఎమ్/డెబిట్ కార్డు లావాదేవీలు

- 24 గంటలు, వారంలో 7 రోజులు ఎటిఎంలలో సేవలను అందించడానికి బ్యాంక్ కృషి చేస్తుంది. అన్ని చోట్ల నగదు ఉపసంహరణ సదుపాయం కల్పించనున్నారు. ఎంపిక చేసిన ప్రదేశాలలో బ్యాంకు ఇతర సౌకర్యాలను అందిస్తుంది.

1.16. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్

- స్టేట్ మెంట్ ఎంకైరీ, ఫండ్స్ ట్రాన్స్ ఫర్, బిల్లుల చెల్లింపు, ప్రీపెయిడ్ రీఛార్జ్ లు, రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ వంటి సేవలను అందించే ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు అందిస్తుంది. సురక్షితమైన చెల్లింపులను నిర్ధారించడానికి లావాదేవీలకు రెండు దశల ధృవీకరణ ప్రక్రియ ఉంటుంది.

అటువంటి సౌకర్యాల సురక్షిత వినియోగం గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. సురక్షితమైన ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ ను ధృవీకరించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకునేలా కూడా ఇది నిర్ధారిస్తుంది.

1.17. మొబైల్ బ్యాంకింగ్

- మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ఫండ్ బదిలీలు, యుటిలిటీ బిల్లుల చెల్లింపు మరియు ప్రీపెయిడ్ రీఛార్జ్ లు వంటి సేవలకు ప్రాప్యతను ప్రారంభించడం ద్వారా మొబైల్ పరికరం నుండి సురక్షితమైన, ఎప్పుడైనా, ఎక్కడైనా బ్యాంకింగ్ అనుభవాన్ని అందిస్తుంది. కస్టమర్లు తమ బ్యాంకింగ్ రిలేషన్ షిప్ వివరాలను కూడా చూడవచ్చు మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ఉపయోగించి సర్వీస్ రిక్వెస్ట్లను ఉంచవచ్చు.
- అటువంటి సౌకర్యాల సురక్షిత వినియోగం గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. సురక్షితమైన మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ను ధృవీకరించడానికి వారు తగిన చర్యలు తీసుకుంటున్నారని కూడా ఇది నిర్ధారిస్తుంది.

1.18. SMS/ ఇ-మెయిల్ అలర్ట్ లు

- పరిమితికి మించిన అన్ని ఆర్థిక లావాదేవీల కొరకు సబ్ స్క్రైబ్ చేయబడ్డ ఖాతాదారులందరికీ బ్యాంక్ SMS/ఇ-మెయిల్ అలర్ట్ లను అందిస్తుంది. క్రెడిట్/డెబిట్ కార్డుల ద్వారా జరిపే లావాదేవీలకు సంబంధించి బ్యాంక్ ఎస్ఎంఎస్ అలర్ట్ లను కూడా పంపుతుంది. కస్టమర్ కోరినట్లయితే బ్యాంక్ పిడిఎఫ్ ఫార్మాట్ లో ఖాతా స్టేట్ మెంట్ ను ఇ-మెయిల్ ద్వారా అందిస్తుంది.
- అభ్యర్థన మేరకు అధిక లావాదేవీలు జరిపే కరెంట్ ఖాతాదారులకు రోజువారీ, వారపు, పక్షం

రోజులకొకసారి అంగీకరించిన కాలవ్యవధిలో బ్యాంకు బ్యాలెన్స్ పాజిషన్ ను అందిస్తుంది.

1.19. నేషనల్ ఆటోమోటైవ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (ఎన్ఎస్సీహెచ్) మాండేట్ సిస్టమ్

- డెబిట్ మొత్తం, గడువు తేదీ, మాండేట్ ఉపసంహరణ మొదలైన వాటికి సంబంధించి ఖాతాదారుడు ఇచ్చిన ఆదేశానికి అనుగుణంగా నాచ్ మాండేట్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టమ్ అమలులో ఉందని బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.

1.20. రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ లు

- రుణాలు, ధర మరియు ఇతర అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉంటాయి. బ్యాంకు యొక్క ధరల విధానాలు భావి రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా అర్థమయ్యేలా బ్యాంకు నిర్ధారిస్తుంది.
- క్రెడిట్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను బ్యాంకు చిన్న ప్రాతిపదికన కాకుండా దరఖాస్తు సమయంలోనే భావి రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది.
- రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ మరియు ఛార్జీ వివరాలతో పాటు, పంపిణీ చేయబడతూ ఉన్న రుణం, డిమాండ్ మరియు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు సంబంధించిన వివరాలను ఇస్తూ రుణ షేట్ మెంట్ లను క్రమానుగతంగా జారీ చేసేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.
- రుణగ్రహీతలు ఆదాయపు పన్ను ప్రయోజనాల కోసం ఇటువంటి ధృవీకరణ పత్రాలు అవసరం కాబట్టి బ్యాంకు ప్రతి సంవత్సరం ఏప్రిల్ నెలలో గృహ రుణాలు మరియు విద్యా రుణాల ఖాతాదారులందరికీ హౌసింగ్ / ఎడ్యుకేషన్ లోన్ వడ్డీ సర్టిఫికేట్ జారీ చేస్తుంది.
- బ్యాంకు యొక్క పరిహార విధానం మరియు రుణదాతల కొరకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కు అనుగుణంగా, అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం చేసుకున్న అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజుల్లోగా తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్ లు/టైటిల్ డీడ్ లను బ్యాంక్ కస్టోడియన్ కు తిరిగి ఇస్తుంది. తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజులకు మించి తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లు/టైటిల్ డీడ్ లు చెల్లించడంలో బ్యాంక్ తరపున జాప్యం జరిగితే, ఖాతాదారుడికి బ్యాంకు పరిహార విధానానికి అనుగుణంగా పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

6. కస్టమర్ బాధ్యతలు

బ్యాంక్ మరియు కస్టమర్ యొక్క ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడం కొరకు, ఈ క్రింది జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలని బ్యాంక్ ఖాతాదారులను కోరుతుంది:

- ఖాతాదారులు ఖాతాల షేట్ మెంట్ మరియు పాస్ బుక్ ని క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయాలి మరియు ఒకవేళ ఏదైనా వ్యత్యాసం ఉన్నట్లయితే వారు వెంటనే బ్యాంకుకు రిపోర్ట్ చేయాలి.
- ఒకవేళ ఖాతాదారులకు పాస్ బుక్ జారీ అయితే వారి పాస్ పుస్తకాలను ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ చేయించుకోవాలి.
- ఖాతాదారులు చెక్ బుక్/పాస్ బుక్/డెబిట్ కార్డ్/ఎటిఎం కార్డులను సురక్షితంగా మరియు విడిగా ఉండేలా చూసుకోవాలి. ఒకవేళ కార్డుపై సంతకం అవసరం అయితే, దానిని సంతకం చేయకుండా వదిలివేయకూడదు.
- ఖాతాదారులు సాధ్యమైనంత వరకు క్రాస్/అకౌంట్ పేయి చెక్కులను జారీ చేయడానికి ప్రయత్నించాలి. చెక్కుల సేకరణ పెట్టెలో పడే ముందు ఖాతా నంబరుతో పాటు కాంటాక్ట్ వివరాలను చెక్కుల వెనుక భాగంలో పేర్కొనాలి. చెక్కు జారీ చేయడానికి ముందు తేదీ, పదాలు మరియు అంకెలలో మొత్తం, క్రాసింగ్ మొదలైన వివరాలను ధృవీకరించడం

కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత. చెక్ కలెక్షన్ బాక్స్ లో చెక్కులను సేకరించడం/డ్రాప్ చేయడం కొరకు బ్రాంచ్ వద్ద చెక్కులను టెండర్ చేసేటప్పుడు ఖాతాదారులు బ్యాంక్ అధికారి నుంచి అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ తీసుకోవచ్చు.

- ఎలాంటి ఓవర్ రైటింగ్/కటింగ్ లేకుండా చెక్కులు జారీ చేయాలి. చెల్లింపుదారుని పేరు మీద, మర్యాద మొత్తం (అంకెలలో మొత్తం) లేదా చట్టపరమైన మొత్తం (పదాలలో మొత్తం) లో మార్పు చేయాల్సి వస్తే, మోసపూరిత మార్పులను గుర్తించడానికి మరియు నియంత్రించడానికి బ్యాంకులకు సహాయపడటానికి ఖాతాదారుడు తాజా చెక్ ఫారాలను ఉపయోగించాలి. 'పేయా పేరు/మొత్తాన్ని పదం మరియు పటంలో రాయడం కొరకు ఉద్దేశించిన ఖాళీల్లో ఖాళీలను క్రాస్ పెట్టడం లేదా ఒక రేఖను గీయడం ద్వారా సురక్షితంగా ప్లగ్ చేయాలి. కటింగ్(లు) ధృవీకరించబడినప్పటికీ, చెక్ ట్రంకేషన్ సిస్టమ్ (CTS) కింద సమర్పించినట్లయితే, కటింగ్ లతో జారీ చేయబడ్డ చెక్కులు తిరస్కరించబడతాయి.
- ఖాతాదారులు బ్యాంక్ అందించే నామినేషన్ సదుపాయాన్ని ఉపయోగించుకోవాలి.
- ఖాతాదారులు చెక్కులు మరియు ఆర్థిక సాధనాలను రిజిస్టర్డ్ పోస్ట్ ల ద్వారా లేదా కొరియర్ ద్వారా పంపినట్లు ధృవీకరించుకోవాలి. ఖాళీ చెక్కులపై సంతకం చేయరాదు మరియు ఖాతాదారులు తమ సంతకాలను పాస్ బుక్ లేదా చెక్ బుక్ పై నమోదు చేయకూడదు. ఖాతాదారులు జారీ సమయంలో తగిన బ్యాలెన్స్ ను ధృవీకరించకుండా ఎటువంటి చెక్కు జారీ చేయకుండా చూసుకోవాలి.
- ఖాతాదారులు ఖాతా నంబర్లు, ఫిక్స్ డ్ డిపాజిట్ రసీదు, లాకర్ నంబర్ వంటి ముఖ్యమైన సమాచారాన్ని విడివిడిగా నోట్ చేసుకోవాలి.
- డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్, ఫిక్స్ డ్ డిపాజిట్ రసీదు, చెక్ లీవ్(లు)/బుక్, లాకర్ కీ మొదలైనవి పోయినట్లయితే, కస్టమర్ వెంటనే సంబంధిత బ్రాంచ్ కు తెలియజేయాలి.
- చిరునామా, సెలిఫోన్ నెంబరు, మొబైల్ నెంబరు మరియు ఇమెయిల్-ఐడిలో మార్పు వచ్చినట్లయితే, కస్టమర్ దానిని అందుబాటులో ఉన్న మార్గాల ద్వారా వెంటనే బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి.
- కస్టమర్లు వడ్డీ, వాయిదాలు, లాకర్ అద్దె, ఇతర బకాయిలను సకాలంలో చెల్లించాలి.
- కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క లోపానికి సంబంధించిన ఏదైనా ఫిర్యాదును సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా నివేదించాలి.
- కస్టమర్ లు తమ ఖాతాను ఆపరేటర్/యాజ్మిన్ గా దాని స్థితిని కొనసాగించడం కొరకు క్రమం తప్పకుండా ఆపరేట్ చేయాలి.
- ఇంటర్నెట్/మొబైల్ బ్యాంకింగ్ కొరకు పాస్ వర్డ్ మరియు క్రెడిట్/డెబిట్ కార్డ్ కొరకు PIN యొక్క గోప్యతను ధృవీకరించడం కొరకు కస్టమర్ లు తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. మోసాలను నిరోధించడానికి పాస్ వర్డ్ మరియు పిన్లు ఏ కాగితం లేదా యాక్సెస్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలపై నమోదు కాకుండా చూసుకోవాలి.
- ఒకవేళ ఎటిఎమ్/డెబిట్ కార్డు పోయినట్లయితే, దానిని దుర్వినియోగం చేయకుండా నిరోధించడానికి తక్షణ చర్యలు తీసుకోవడానికి ఖాతాదారుడు వెంటనే బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి. బ్యాంకుకు తెలియజేయబడే వరకు ఖాతాదారులు ఏదైనా దుర్వినియోగానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
- ఖాతాదారులు ఖాతా వివరాలు, పాస్ వర్డ్ లేదా మరే ఇతర భద్రతా ఆధారాలను ఎవరికీ ఇవ్వకూడదు. పర్సనల్ ఐడెంటిఫికేషన్ నంబర్ (పిన్)ను గుర్తుపెట్టుకుని క్రమం తప్పకుండా మార్చుకోవాలి.
- ఖాతాదారుడు మనీ లాండరింగ్ లేదా ఏదైనా మోసపూరిత లావాదేవీ కోసం ఖాతాను ఉపయోగించకుండా చూసుకోవాలి.
- ఖాతాదారులు తమ ఖాతాలోని ఏదైనా లావాదేవీపై ఏదైనా దర్యాప్తు కోసం బ్యాంక్ / పోలీస్ /

ఏదైనా ఇతర దర్యాప్తు సంస్థకు సహకరించాలి.

- బ్యాంకు మరియు కస్టమర్ అంగీకరించిన రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ ప్రకారం సకాలంలో తిరిగి చెల్లించడంతో పాటు క్రెడిట్ ఫెసిలిటీ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ ప్రయోజనం కొరకు రుణ మొత్తాన్ని సరిగ్గా ఉపయోగించుకున్నట్లుగా కస్టమర్ లు ధృవీకరించుకోవాలి.

ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ కు సంబంధించి కస్టమర్ బాధ్యతలు

- పాస్ వర్డ్/PIN అడగమని అడిగే ఏదైనా అనధికారిక ఇమెయిల్ కు కస్టమర్ లు ఎప్పుడూ ప్రతిస్పందించరాదు.
- కస్టమర్ లు మరో సైట్ నుంచి ఒక లింక్ ద్వారా బ్యాంక్ యొక్క ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్ ని యాక్సెస్ చేయడాన్ని పరిహరించాలి.
లేదా ఈ-మెయిల్. ఏదైనా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్ ను యాక్సెస్ చేయడానికి వారు సైబర్ కేఫ్ లు/ షేర్డ్ పీసీలను ఉపయోగించరాదు.
- కస్టమర్లు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ పాస్ వర్డ్ ను ఆల్ఫాబెట్, ప్రత్యేక అక్షరం మరియు సంఖ్యల కలయికగా ఉంచాలి మరియు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లాగిన్ ఐడి మరియు పాస్ వర్డ్ ను నమోదు చేసేటప్పుడు వర్చువల్ కీబోర్డ్ ఉపయోగించాలి.

7. కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్

- బ్యాంకింగ్ లో సాంకేతిక పరిజ్ఞానం వినియోగంపై ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించేందుకు బ్యాంక్ ప్రత్యేక చర్యలు చేపట్టనుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం, బ్యాంకు ప్రింట్ మీడియా, సెలివిజన్ మరియు రేడియోలను ఉపయోగించవచ్చు. అంతేకాకుండా ఖాతాదారుల కోసం బ్రాంచ్ స్థాయిలో స్వల్పకాలిక శిక్షణా కార్యక్రమాలను కూడా బ్యాంక్ ఏర్పాటు చేస్తుంది.
- వివిధ రుసుములు/సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు పెనాల్టీలు విధించడంలో ఖాతాదారుడికి బ్యాంకు పూర్తి పారదర్శకతను నిర్ధారిస్తుంది.
- బ్రాంచీలు, కాల్ సెంటర్లు, ఇంటర్నెట్ వంటి వివిధ మార్గాల్లో ఇంటిగ్రేటెడ్ పద్ధతిలో పనిచేసే సరైన కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ సెంటర్ ను బ్యాంక్ ఏర్పాటు చేస్తుంది.
- కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ కొరకు మరియు తన సేవలను మెరుగుపరచడం కొరకు సలహాలు అందించే సంబంధిత ఫీడ్ బ్యాక్ ని రికార్డ్ చేయడం కొరకు బ్యాంక్ వివిధ టెక్నాలజీ ఛానల్స్ ని ఉపయోగిస్తుంది.

8. సమయ నిబంధనలు[మార్పు]

* ఈ క్రింది సమయ నిబంధనలు సూచించదగినవి మరియు ప్రతి బాంబ్ వద్ద నిర్వహించే వాల్యూమ్ మరియు పిక్/నాన్ పిక్ గంటలను బట్టి మార్పులకు లోబడి ఉంటాయి.

సీనియర్ నెం.	వివరాలు[మార్పు]	పట్టే సమయం
1	నగదు చెల్లింపు	15 నిమిషాల వరకు
2	నగదు స్వీకరణ	15 నిమిషాల వరకు
3	డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ కోసం	20 నిమిషాల వరకు
4	డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ల చెల్లింపు	15 నిమిషాల వరకు
5	ఖాతా తెరవడం/మూసివేయడం	4 పనిదినాల వరకు
6	ఖాతాల స్టేట్ మెంట్ (డూప్లికేట్ కొరకు అభ్యర్థన)	30 నిమిషాల వరకు
7	బదిలీ/ఆర్డిజీఎస్/నెఫ్	15 నిమిషాల వరకు
8	పాస్ బుక్ అభ్యర్థన	30 నిమిషాల వరకు
9	పాస్ బుక్ అప్ డేట్	15 నిమిషాల వరకు
10	నామినేషన్ అప్డేట్	1 పనిదినం వరకు
11	స్థానిక చెక్కుల సేకరణ	క్లియరింగ్ హౌస్ రూల్స్ ప్రకారం..
12	అవుట్ స్టేషన్ చెక్కుల సేకరణ	లోకేషన్ ను బట్టి 14 రోజుల వరకు

అభ్యర్థన ప్రాసెస్ చేయడం/ఖాతా తెరవడం కొరకు సమయ నిబంధనలు ఖాతాదారుల ద్వారా అవసరమైన మరియు పూర్తి డాక్యుమెంట్ లను సమర్పించడానికి లోబడి ఉంటాయి.

9. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

దయచేసి మా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని చూడండి:
www.aubank.in

10. పదకోశం

గడువు	నిర్వచనం
AML	"యాంటీ మనీ లాండరింగ్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ASBA	"నిరోధించబడిన మొత్తం ద్వారా మద్దతు ఇవ్వబడతా అప్లికేషన్ లు" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఎటిఎమ్	"ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఒడ్డు	ఇది ఏయూ స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకును సూచిస్తుంది.
బి.సి.	"బిజినెస్ కరెస్పాండెంట్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
CTS	"చెక్ ట్రంకేషన్ సిస్టమ్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది.
ఈసీఎస్	"ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సిస్టమ్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఎఫ్.డి.ఆ	"ఫిక్స్ డ్ డిపాజిట్ రసీదు" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఐబిఎ	"ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది.
జె.పి.	"జర్నల్ ప్రింట్" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
KYC	"కో యువర్ కస్టమర్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
NACH	"నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
NEFT	"నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్స్ ఫండ్ ట్రాన్స్ ఫర్" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
NRE	"నాన్-రెసిడెంట్ ఎక్స్ టర్నల్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
NRO	"నాన్-రెసిడెన్షియల్ ఆర్డినరీ" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
PC	"పర్సనల్ కంప్యూటర్" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
గుండు	"పర్సనల్ ఐడెంటిఫికేషన్ నెంబరు" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
PO	"పే ఆర్డర్" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఆర్ బిఐ	"రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఆర్డీజీఎస్	"రియల్ టైమ్ గ్రాస్ సెటిల్మెంట్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
SHG	"స్వయం సహాయక బృందం" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
SMS	"సంక్షిప్త సందేశ సేవ" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది