

മുറിപ്പെടുത്തൽ സൂക്ഷിക്കുക.



റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ  
RESERVE BANK OF INDIA  
www.rbi.org.in

# ബാങ്കിന്റെ വാഗ്ദാന സംഹിത

## വ്യക്തികളായ കസ്റ്റമേഴ്സിനു വേണ്ടി



ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡാർഡ്സ്  
ബോർഡ് ഓഫ് ഇൻഡ്യ  
www.bcsbi.org.in

ബാങ്കുകൾ സ്വയം ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട ചട്ടങ്ങളുടെ ഒരു സംഹിതയാണിത്. വ്യക്തികളായ കസ്റ്റമേഴ്സുമായി ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ, ബാങ്കിംഗ് നടപടികളിൽ ബാങ്കുകൾ നിലനിർത്തേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിലവാരങ്ങൾ ഇതിൽ നിജപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. ഈ സംഹിത നിങ്ങൾക്ക് സംരക്ഷണം നൽകുന്നു എന്നു മാത്രമല്ല, നിങ്ങളുടെ ദൈനംദിന ഇടപാടുകളിൽ ബാങ്കുകൾ നിങ്ങളോട് എങ്ങനെ പെരുമാറണമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഈ സംഹിതയിൽ, 'നിങ്ങൾ' എന്നാൽ കസ്റ്റമർ അഥവാ ഇടപാടുകാരൻ എന്നും 'ഞങ്ങൾ' എന്നാൽ കസ്റ്റമർ ദൈനംദിന ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന ബാങ്ക് എന്നും സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

### 1.1. ഈ സംഹിതയുടെ ഉദ്ദേശ്യം

ഈ സംഹിതക്ക് രൂപം നൽകിയിരിക്കുന്നത് താഴെ പറയുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങളോടെ ആണ്. എ. നിങ്ങളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിലവാരം നിജപ്പെടുത്തി, നല്ലതും ഉചിതവും ആയ ബാങ്കിംഗ് നടപടികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക. ബി. സേവനങ്ങളിൽനിന്ന് ന്യായമായും നിങ്ങൾക്ക് പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്നതല്ലെന്ന് മികച്ച രീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കുവാൻ പാകത്തിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക; സി. മത്സരങ്ങളിലൂടെ, മികച്ച പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ കൈവരിക്കുവാൻ വിപണിയിലെ ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; ഡി. നിങ്ങളുടെ ബാങ്കുമായി ഉചിതവും സുഹൃദ്ദൃപൂർണ്ണവും ആയ ബന്ധം വളർത്തുക; ഇ. ബാങ്കിംഗ് സമ്പ്രദായത്തിൽ വിശ്വാസം വളർത്തുക. ഈ സംഹിതയിലെ നിലവാരങ്ങൾ വിഭാഗം 2-ലെ പ്രമുഖ പ്രതിബദ്ധതകളിൽ ഉൾക്കൊണ്ടിരിക്കുന്നു.

### 1.2. സംഹിതയുടെ പ്രയോഗം

മറ്റു രീതിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടില്ലെങ്കിൽ, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, അവ ശാഖകളോ സബ്സിഡിയറികളോ നേരിട്ടോ, ഫോൺ മുഖേനയോ, തപാൽ വഴിയോ, ഇൻറർനെറ്റ് വഴിയോ, ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനങ്ങളിലൂടെയോ, ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയോ, മറ്റ് ഏതെങ്കിലും രീതിയിലോ നൽകുന്നവയായാലും, ഈ സംഹിതയുടെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും ബാധകമാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഇവിടെ പറയപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും എല്ലാ ബാങ്കുകളും നൽകുമെന്നോ, നൽകുകയില്ലെന്നോ വരാം. എ. കറന്റ് അക്കൗണ്ട്സ്, സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്, ടേം ഡിപ്പോസിറ്റ്സ്, റിക്വറിംഗ് ഡിപ്പോസിറ്റ്, പിപിഎഫ് അക്കൗണ്ട്സ്, മറ്റെല്ലാ ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും. ബി. പെൻഷൻ, പേയ്മെന്റ് ഓർഡറുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകളും വായ്പ ട്രാൻസ്ഫറുകളും മുഖേനയുള്ള പണം എന്നിവയുടെ വിതരണ സേവനങ്ങൾ. സി. സർക്കാർ പണമിടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ. ഡി. ഡിമാന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ഇക്വിറ്റി, സർക്കാർ ബോണ്ടുകൾ. ഇ. ഇൻഡ്യൻ കറൻസി നോട്ട്സ് എക്സ്ചേഞ്ച് സൗകര്യം. എഫ്. ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷൻ, സേഫ് കസ്റ്റഡി സേവനങ്ങൾ, സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ സൗകര്യം. ജി. വായ്പകളും ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റുകളും. എച്ച്. മണി ചേഞ്ചിംഗ് ഉൾപ്പെടെ വിദേശനാണയ സേവനങ്ങൾ. ഐ. ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലൂടെ വിൽക്കപ്പെടുന്ന തേർഡ് പാർട്ടി ഇൻഷുറൻസും നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും. ജെ. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ, എടിഎം കാർഡുകൾ, സേവനങ്ങൾ (ഞങ്ങളുടെ സബ്സിഡിയറികൾ/ ഞങ്ങൾ പ്രൊമോട്ട് ചെയ്യുന്ന കമ്പനികൾ നൽകുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ.

## 2. പ്രമുഖ പ്രതിബദ്ധതകൾ

### 2.1. നിങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രമുഖ പ്രതിബദ്ധതകൾ

#### 2.1.1. താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ, നിങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉചിതമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക;

എ. ബാങ്കിന്റെ കൗണ്ടറിൽ പണം/ചെക്ക് സ്വീകരിക്കുകയും പണം നൽകുകയും ചെയ്യുക എന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യമെങ്കിലും നൽകുക. ബി. ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സ്വീകരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രവർത്തനരീതികളിലും ഈ സംഹിതയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും നിലവാരങ്ങളും നിറവേറുക. സി. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും, പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും, അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക. ഡി. നിങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധർമ്മീകരണങ്ങളിൽ ഉറച്ചുനിൽക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക. ഇ. സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവും ആയ ബാങ്കിംഗ്, പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റങ്ങൾ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുക.

**2.1.2. ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രവർത്തിക്കുന്നത് എങ്ങനെയാണെന്ന് മനസ്സിലാക്കുവാൻ താഴെ പറയുന്ന രീതികളിൽ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുക.**

**എ.** അവയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ നിങ്ങൾക്കു നൽകുക: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ യുക്തമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ. **ബി.** ഞങ്ങളുടെ പരസ്യ പ്രചരണ ലിഖിതങ്ങൾ വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നവയല്ലെന്നും ഉറപ്പു വരുത്തുക. **സി.** ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും, അവയ്ക്കു ബാധകമായ നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സേർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ചു വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്കു നൽകുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക. **ഡി.** നിങ്ങൾക്കുള്ള പ്രയോജനങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണ്, പ്രയോജനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നത് എങ്ങനെയാണ്, അവയുടെ സാമ്പത്തികഫലങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണ്, നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ പരിഹരിക്കുവാൻ ബന്ധപ്പെടേണ്ടത് ആരുമായി, എങ്ങനെ വേണം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകുക.

**2.1.3 നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുവാൻ താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുക.**

**എ.** പതിവായി അനന്യവരെയുള്ള വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായി നൽകുക. **ബി.** പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുക.

**2.1.4 എന്തെങ്കിലും തെറ്റു പറ്റിയാൽ താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ, അതിവേഗം അനുഭാവപൂർവ്വം അത് കൈകാര്യം ചെയ്യുക.**

**എ.** തെറ്റുകൾ കൃത്യമായി തിരുത്തുകയും, ഞങ്ങളുടെ തെറ്റു കാരണം ചുമത്തിയ ബാങ്ക് ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് റദ്ദാക്കുകയും ചെയ്യുക. **ബി.** നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ കൃത്യമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുക. **സി.** എന്നിട്ടും നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തി തോന്നുന്നില്ലെങ്കിൽ, പരാതിയുമായി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു പോകാമെന്ന് പറഞ്ഞുതരുക (ഖണ്ഡിക 7 നോക്കുക). **ഡി.** സാങ്കേതിക തകരാറുകൾ മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ അകറ്റുവാൻ, യോഗ്യമായ ഇതരമാർഗ്ഗങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക.

**2.1.5 നിങ്ങളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക.**

താഴെ ഖണ്ഡിക നമ്പർ 5-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ളതിനു വിധേയമായി, നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും കൈകാര്യം ചെയ്യും.

**2.1.6 ഈ സംഹിതയ്ക്കു പ്രചാരം നൽകുവാൻ**

**എ.** ഈ സംഹിതയുടെ ഒരു കോപ്പി നിങ്ങൾക്ക് (നിലവിലുള്ള കസ്റ്റമർക്ക്) തരുന്നതാണ്. **ബി.** നിങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ, ഈ സംഹിതയുടെ ഒരു കോപ്പി നിങ്ങൾക്ക് (പുതിയ കസ്റ്റമർക്ക്) തരുന്നതാണ്. **സി.** അപേക്ഷിച്ചാൽ ബാങ്കിൽനിന്ന് നേരിട്ടോ, ഇലക്ട്രോണിക് വാർത്താ വിനിമയ രീതിയിലോ തപാൽ മുഖേനയോ ഈ സംഹിത ലഭ്യമാണ്. **ഡി.** ഞങ്ങളുടെ ഓരോ ശാഖയിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ സംഹിത ലഭ്യമാക്കും. **ഇ.** ഈ സംഹിതയെ സംബന്ധിച്ച പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുവാനും ഈ സംഹിത നടപ്പിൽ വരുത്തുവാനും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം കിട്ടുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തും.

**2.1.7 ഒരു വിവേചനരഹിത നയം സ്വീകരിക്കുകയും നടപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക.**

പ്രായം, വർഗ്ഗം, ലിംഗം, വൈവാഹികാവസ്ഥ, മതം, അവശത ഇവയിലൊന്നിന്റെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ യാതൊരു വിവേചനവും കാണിക്കുകയില്ല.

**3. വിവരങ്ങൾ**

പലിശ നിരക്കുകൾ, സാധാരണയുള്ള ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് കിട്ടാവുന്നതാണ്. **എ.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസുകൾ നോക്കുക. **ബി.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലോ ഹെൽപ്പ്-ലൈനുകളിലോ ഫോൺ ചെയ്യുക. **സി.** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നോക്കുക. **ഡി.** ഞങ്ങൾ നിയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനോട്/ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ അന്വേഷിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ സേർവീസ് റൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നോക്കുക.

**3.1 നിങ്ങൾ ഒരു കസ്റ്റമർ ആകുന്നതിനു മുമ്പ്, ഞങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങൾക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടെന്ന് നിങ്ങൾ പറയുന്ന സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രമുഖ വിശേഷതകൾ വിശദീകരിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും. **ബി.** ഞങ്ങൾ നൽകുന്നവയും നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കു യോജിച്ചവയും ആയ ഏതു തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകും. **സി.** ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഒന്നിലധികം മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭ്യമാണോ (ഉദാഹരണത്തിന്; എടിഎം, ഇന്റർനെറ്റ്, ഫോൺ, ശാഖകൾ തുടങ്ങിയ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ) എന്നും അവയെപ്പറ്റി കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എങ്ങനെ കണ്ടെത്താമെന്നും പറഞ്ഞുതരും. **ഡി.** നിയമം, നിബന്ധനകൾ, ആന്തരികനയം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുവാൻ നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങളും മേൽവിലാസവും

തെളിയിക്കുന്ന എന്തൊക്കെ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങളിൽനിന്ന് വേണമെന്ന് പറയും.

**3.2 നിങ്ങൾ ഒരു കസ്റ്റമർ ആകുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ**

**എ.** പ്രസക്തമായ പലിശനിരക്കുകൾ/ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രമുഖ വിശേഷതകൾ സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും. **ബി.** നിങ്ങൾക്കുള്ള അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്വങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച്, വിശദീകരിച്ചും എല്ലാ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും നൽകുന്ന നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം, സേഫ് കസ്റ്റഡിയൽ രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കൽ, സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് വോൾട്ടുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച്, അധിക വിവരങ്ങൾ നൽകും. **ഡി.** 'ഫോൺ ചെയ്യരുത്' അഥവാ 'ഡ്യൂ നോട്ട് കോൾ' സേർവീസിൽ നിങ്ങളുടെ പേര് തനിയെ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെടും. ടെലിഫോൺ കോൾ/ എസ്എംഎസ്/ ഇ മെയിൽ മുഖേന പുതിയ യാതൊരു ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയും, സേവനത്തിന്റെയും വിവരങ്ങൾ, ഈ വിവരങ്ങൾ/ സേവനം ലഭ്യമാക്കുവാൻ നിങ്ങൾക്ക്

സമ്മതമാണെന്ന് രേഖാമൂലം ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചുകിട്ടിയല്ലാതെ, നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയില്ല/ നിങ്ങൾക്ക് അയച്ചുതരുകയില്ല.

**3.3 പലിശ നിരക്കുകൾ**

താഴെ പറയുന്നവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്കു നൽകുന്നതാണ്.

**എ.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക്, നിക്ഷേപം, വായ്പ എന്നീ രണ്ടിനും, ബാധകമായ പലിശനിരക്കുകൾ. **ബി.** നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾക്കുള്ള പലിശ ഞങ്ങൾ എപ്പോൾ നൽകും, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിന്മേൽ പലിശ എപ്പോൾ ചുമത്തും. **സി.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ പലിശ ബാധകമാകുന്നത് എങ്ങനെയെന്നതും പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതിയും.

**പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ:**

ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിന്മേലുള്ള പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുത്തിയാൽ വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**3.4 താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ**

**ഫീസും ചാർജ്ജുകളും**

**എ.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ താഴെ പറയുന്നവ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്: i) താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ സംബന്ധിച്ച ഒരു നോട്ടീസ്; അതു സൗജന്യമായി കാണുവാൻ ആവശ്യപ്പെടാമെന്ന വിവരം സഹിതം. ii) ചാർജ്ജ് ഒന്നും ചുമത്താതെ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ പട്ടിക. iii) സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസ് നിലനിർത്താതിരിക്കുക, മറ്റു സ്ഥലങ്ങളിലെ ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷൻ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകളുടെയും ചെക്ക് ബുക്കുകളുടെയും വിതരണം, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കൽ എന്നിവക്ക് ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകൾ, എടിഎം ലൊക്കേഷനുകളിൽ പണം നിക്ഷേപിക്കുന്നതിനുള്ള/ പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ കാണിക്കുന്ന നോട്ടീസ്. **ബി.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ ബാധകമാണെങ്കിൽ അവയുടെ വിവരങ്ങൾ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ നൽകിയിരിക്കും. **സി.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നത്തെ/ സേവനത്തെ സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാതിരുന്നാൽ/ ലംഘിച്ചാൽ ബാധകമായ പിഴകളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ നൽകും.

**ഫീസിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ**

ഈ ചാർജ്ജുകളിൽ ഏതെങ്കിലും വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ പുതിയ ചാർജ്ജ് ഏർപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്താൽ, പുതുക്കിയ ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തുന്നതിന്/ നിലവിൽ വരുന്നതിന് ഒരു മാസം മുമ്പ് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**3.5 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും**

**എ.** നിങ്ങൾ ഒരു കസ്റ്റമർ ആക്സസ്സോർ അല്ലെങ്കിൽ ആദ്യമായി ഒരു ഉൽപ്പന്നം/ സേവനം ലഭ്യമാക്കുമ്പോൾ, നിങ്ങൾക്കു നൽകുവാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന സേവനത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **ബി.** എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉചിതമായിരിക്കും. അവയിൽ പ്രസക്തമായ അവകാശങ്ങൾ, വിശേഷിച്ചും നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം സംബന്ധിച്ചുള്ളവ, ബാധ്യതകൾ, ചുമതലകൾ എന്നിവ വ്യക്തമായും, കഴിവതും ലളിതമായ ഭാഷയിലും വിശദീകരിക്കും.

**നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങൾ ഒരു കസ്റ്റമർ ആക്സസ്സോർ, നിബന്ധനകളിലെയും, വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും. i) അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്/ പാസ്ബുക്ക് ii) എടിഎമ്മുകൾ iii) ഓരോ ശാഖയിലും ഉള്ള നോട്ടീസ് ബോർഡ് iv) ഇമെയിൽ, വെബ്സൈറ്റ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ഇൻറർനെറ്റ് v) വർത്തമാനപത്രങ്ങൾ **ബി.** സാധാരണ, ഒരു മാസത്തെ മുന്നറിയിപ്പു നൽകി പിൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെയാണ് മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നത്. **സി.** മുന്നറിയിപ്പു കൂടാതെ ഞങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മാറ്റം സംബന്ധിച്ച ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ആ മാറ്റം നിങ്ങൾക്ക് ദോഷം ചെയ്യുന്നതാണെങ്കിൽ, അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകേണ്ടതില്ലാതെ, 60 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, മുന്നറിയിപ്പു നൽകാതെ നിങ്ങൾക്ക് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയോ തുക മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്കു മാറ്റുകയോ ചെയ്യാം. **ഡി.** വൻ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയോ ഒരൊറ്റ വർഷം ധാരാളം ചെറിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയോ ചെയ്താൽ, നിങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ, പുതിയ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അല്ലെങ്കിൽ മാറ്റങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം ഒരു കോപ്പി നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

**4. പരസ്യം, വിവരണം, വിൽപന**

**എ.** എല്ലാ പരസ്യപ്രചരണ സാമഗ്രികളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നവയല്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തും. **ബി.** ഏതെങ്കിലും ബാങ്കിംഗ് സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നവയും പലിശ നിരക്കിനെപ്പറ്റി പരാമർശം ഉൾക്കൊള്ളുന്നവയും ആയ ഏതു മാധ്യമത്തിലുമുള്ള ഏതു പരസ്യത്തിലും പ്രചരണലിഖിതത്തിലും, മറ്റു ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ബാധകമാണോ എന്നും, പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കിട്ടും എന്നും സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും. **സി.** പിൻബല സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയാൽ, നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് (അത്തരം വിവരങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അതേ തോതിലുള്ള രഹസ്യ സ്വഭാവത്തോടെയും സുരക്ഷിതത്വത്തോടെയും വേണമെന്ന് ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടും. **ഡി.** നിങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ വിശേഷതകൾ കാലാകാലം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിച്ചേക്കാം. ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും, ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രചരണ ആനുകൂല്യങ്ങളെയും

പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങൾ തപാൽ മുഖേനയോ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്/കസ്റ്റമർ സേർവീസ് നമ്പറിൽ നിങ്ങൾ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിലൂടെയോ അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം കൈപ്പറ്റുന്നതിന് നിങ്ങൾ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ, നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയുള്ളൂ. ഇ. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം നടത്തുന്നതിനായി ഞങ്ങൾക്ക് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിവരുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസീസിന് (ഡിഎസ്എ) ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും, മറ്റു കാര്യങ്ങളോടൊപ്പം, ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിന് നേരിട്ടോ ഫോൺ മുഖേനയോ നിങ്ങളെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവരെ തിരിച്ചറിയുവാൻ വേണ്ട വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകണമെന്ന് അതിൽ ഞങ്ങൾ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ളതും ആണ്. എഫ്. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി/ കൃത്യർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ ഉചിതമല്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ പെരുമാറിയെന്നോ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ലംഘിക്കുന്ന രീതിയിൽ പ്രവർത്തിച്ചുവെന്നോ നിങ്ങളിൽനിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി കിട്ടിയാൽ, അതെപ്പറ്റി അന്വേഷിക്കുവാനും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുവാനും നിങ്ങൾക്കുണ്ടായ നഷ്ടം പരിഹരിക്കുവാനും ഞങ്ങൾ യുക്തമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

**5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യ സ്വഭാവവും**

നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യതയോടെയും രഹസ്യ സ്വഭാവത്തോടെയും ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും (നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ അല്ലാതായി എങ്കിൽ പോലും) താഴെ പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും നൽകുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ വിധേയരായിരിക്കുന്നതും ആണ്. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡേറ്റാ, നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ളവ ആയാലും അല്ലെങ്കിലും, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിൽപ്പെട്ട മറ്റ് കമ്പനി സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും, വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല. എന്നാൽ, താഴെ പറയുന്ന അന്ധാരണ സന്ദർഭങ്ങൾ ഇതിന് അപവാദമായിരിക്കും. എ. നിയമപ്രകാരം ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ. ബി. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് ഞങ്ങൾക്ക് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമായി വന്നാൽ. സി. വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായി വന്നാൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തിരിമറികൾ തടയുവാൻ). എന്നാൽ, വിപണനാവശ്യങ്ങൾക്കായി, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റു കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, മറ്റ് ആർക്കെങ്കിലും നിങ്ങളെയോ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളെയോ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ (നിങ്ങളുടെ പേരും മേൽവിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) നൽകുവാൻ ഞങ്ങൾ ഇത് ഒരു കാരണമാക്കുകയില്ല. ഡി. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുവാൻ നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന് നിങ്ങളുടെ അനുമതി ഉള്ളപ്പോൾ. ഇ. നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ഒരു ബാങ്കേഴ്സ് റഫറൻസ് നൽകുവാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ; അത് നൽകുവാൻ നിങ്ങളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി ആവശ്യമുണ്ട്. എഫ്. നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങളുടെ കൈവശമുള്ള വ്യക്തിഗത രേഖകൾ നോക്കുന്നതിന് നിലവിലുള്ള നിയമത്തിന്റെ ചട്ടക്കൂട് പ്രകാരം നിങ്ങൾക്കുള്ള അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി ഞങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുതരും. ജി. നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ പ്രത്യേകം അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലല്ലാതെ, ഞങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആരുടെയും വിപണനാവശ്യങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതല്ല.

**5.1. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസീസ്**

എ. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ എപ്പോഴാണ് ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കൈമാറാവുന്നതെന്നും എന്തൊക്കെ പരിശോധനകൾ അവരെക്കൊണ്ട് നടത്തിയേക്കാമെന്നും, നിങ്ങൾ ഒരു അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ പറയും. ബി. ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളിൽനിന്ന് കിട്ടാനുള്ള വായ്പത്തുകകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം: i) നിങ്ങൾ വായ്പ തിരികെ അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയിരിക്കുന്നു. ii) നൽകുവാനുള്ള തുകയുടെ കാര്യത്തിൽ തർക്കമില്ല, iii) ഞങ്ങൾ ഔദ്യോഗികമായി ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടും, വായ്പ തിരികെ അടയ്ക്കുന്നതു സംബന്ധമായി ഞങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ യാതൊരു നിർദ്ദേശങ്ങളും നിങ്ങൾ സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല. സി. അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങൾ നൽകാനുള്ള വായ്പത്തുകയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകുവാൻ ഞങ്ങൾക്ക് പരിപാടിയുണ്ടെന്ന വിവരം നിങ്ങളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. അതേ സമയത്തുതന്നെ, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പക്കും, അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ വായ്പ കിട്ടുവാനുള്ള നിങ്ങളുടെ ശേഷിയിൽ ചെലുത്താവുന്ന ഫലവും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് വിശദമാക്കിത്തരും. ഡി. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിന്റെ ദൈനംദിനമുള്ള പ്രവർത്തന സ്വഭാവം സംബന്ധിച്ച മറ്റു വിവരങ്ങളും നിങ്ങൾ നേരത്തെ അനുമതി തന്നിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം. ഇ. നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഞങ്ങൾ നൽകിയ വിവരത്തിന്റെ ഒരു കോപ്പി, അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസിംഗ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത് എങ്ങനെയാണെന്ന് വിവരിക്കുന്ന ലഘുലേഖ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

**6. വായ്പത്തുക പിരിച്ചെടുക്കൽ**

ഞങ്ങൾ വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, തുക, കാലാവധി, വായ്പ തിരികെ അടയ്ക്കേണ്ട സമയക്രമം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ തിരികെ അടയ്ക്കൽ പ്രക്രിയ സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾ വിശദമായി പറഞ്ഞുതരും. എന്നാൽ, തിരികെ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സമയക്രമം നിങ്ങൾ പാലിക്കാതിരുന്നാൽ, തുക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വ്യക്തമായ ഒരു നടപടിക്രമം സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. ഈ നടപടിക്രമത്തിൽ നോട്ടീസ് അയച്ച് നിങ്ങളെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുക, നിങ്ങളെ നേരിട്ട് വന്നു കാണുക, ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും പണയസാധനം ഉണ്ടെങ്കിൽ തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തുക എന്നിവ ഉൾപ്പെടും. ഞങ്ങളുടെ വായ്പത്തുക പിരിച്ചെടുക്കൽ നയം മര്യാദ, ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം, അനുനയിപ്പിക്കൽ എന്നിവയിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്. കസ്റ്റമറുടെ വിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും പോറ്റിവളർത്തുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ

വിശ്വസിക്കുന്നു. തുകകൾ പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് അല്ലെങ്കിൽ/ഒപ്പം പണയസാധനം തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുവാൻ അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരോ ഏതെങ്കിലും ആളോ, തന്നെ തിരിച്ചറിയുവാനുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ഞങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള അധികാര പത്രം വെളിപ്പെടുത്തുകയും നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ അധികാരത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് കാണിക്കുകയും ചെയ്യും. നിങ്ങൾ അടയ്ക്കുവാനുള്ള തുകകളെപ്പറ്റി മുഴുവൻ വിവരവും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതും അവ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വേണ്ടത്ര മുന്നറിയിപ്പ് നൽകുവാൻ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതും ആണ്.

വായ്പത്തുക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് അല്ലെങ്കിൽ/ ഒപ്പം പണയസാധനം തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിനെ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുവാൻ അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ ഏതൊരാളും താഴെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതാണ്.

**എ.** നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നത് സാധാരണ ഗതിയിൽ നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്തുവെച്ചോ, അങ്ങനെ നിർദ്ദിഷ്ടമായ ഒരു സ്ഥലമില്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്തുവെച്ചോ, താമസസ്ഥലത്ത് നിങ്ങളെ കാണാനാവതെ വന്നാൽ ബിസിനസ്/തൊഴിൽ ചെയ്യുന്ന സ്ഥലത്തുവെച്ചോ ആയിരിക്കാം. **ബി.** ആദ്യമേ, തന്നെ തിരിച്ചറിയാനുള്ള വിവരങ്ങളും പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അധികാരത്തെ സംബന്ധിച്ചും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **സി.** നിങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത ആദരിക്കപ്പെടും. **ഡി.** നിങ്ങളുമായി ഇടപെടുന്നത് മാന്യമായ രീതിയിൽ ആയിരിക്കും. **ഇ.** സാധാരണ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നത് രാവിലെ 7 മണിക്കും വൈകിട്ട് 7 മണിക്കും ഇടയ്ക്കായിരിക്കും. നിങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സുമായോ തൊഴിലുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട് ആവശ്യമായി വരുന്ന പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇതിനു മാറ്റം വരൂ. **എഫ്.** ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ പ്രത്യേക സ്ഥാനത്തോ വിളിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കണമെന്ന നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷകൾ കഴിയുന്നത്ര മാനിക്കപ്പെടുന്നതാണ്. **ജി.** ഏതു സമയത്തൊക്കെയായി എത്ര തവണ വിളിക്കുന്നുവെന്നതും സംഭാഷണത്തിലെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. **എച്ച്.** പിരിച്ചെടുക്കാനുള്ള തുകകളെ സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അഭിപ്രായ വ്യത്യാസങ്ങൾ പരസ്പരം സ്വീകാര്യവും ക്രമപ്രകാരവും ആയ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നതാണ്. **ഐ.** തുകകൾ പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് നിങ്ങളുടെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുന്ന സമയത്ത് അനുസ്ഥാനം മന്യതയും പാലിക്കുന്നതാണ്. **ജെ.** കൂടാതെത്തീർ മരണമോ മറ്റ് എന്തെങ്കിലും ദുരന്തങ്ങളോ സംഭവിച്ചിരിക്കുന്ന അനുചിതമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ തുക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള വിളികൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്.

**6.1. പണയം തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തൽ നയം സംബന്ധിച്ച പ്രസ്താവന**

നിയമത്തിന് അനുസൃതമായുള്ള ഒരു പണയം തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തൽ നയം ഞങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതാണ്. നയത്തിന്റെ ഒരു കോപ്പി, അപേക്ഷിച്ചാൽ നൽകുന്നതാണ്.

**7. പരാതികൾ, ആവലാതികൾ, പ്രതികരണം**

**7.1. ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ അത് എങ്ങനെ വേണമെന്ന് ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞു തരും. i) പരാതി എവിടെ സമർപ്പിക്കണം ii) പരാതി എങ്ങനെ സമർപ്പിക്കണം iii) ഒരു മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കാം. iv) പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആരെ സമീപിക്കണം. v). ഫലം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ എന്തു ചെയ്യണം. vi) നിങ്ങളുടെ ഏതു ചോദ്യത്തിനും ഞങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ സഹായിക്കും. **ബി.** നിങ്ങൾ ഒരു കസ്റ്റമർ ആക്സസ്സോൾ, പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദ വിവരങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്താമെന്ന് ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞുതരും **സി.** നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖാമൂലമാണ് കൈപ്പറ്റിയതെങ്കിൽ, അത് കൈപ്പറ്റിയ വിവരം/ പ്രതികരണം ഒരാഴ്ചകളിൽ അയക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട ടെലഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലോ കസ്റ്റമർ സേർവീസ് സെന്ററിലോ ടെലഫോൺ മുഖേനയാണ് പരാതി നൽകിയിരിക്കുന്നത് എങ്കിൽ, ഒരു കംപ്ലെയിന്റ് റഫറൻസ് നമ്പർ നിങ്ങൾക്ക് തരുന്നതും ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ പുരോഗതി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതും ആണ്. **ഡി.** പ്രശ്നം പരിശോധിച്ചതിനു ശേഷം, ഞങ്ങളുടെ അന്തിമ പ്രതികരണം നിങ്ങൾക്ക് അയച്ചു തരുകയോ, തീരുമാനം അറിയിക്കുവാൻ കൂടുതൽ സമയം വേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. അങ്ങനെയായാൽ, പരാതി കിട്ടി ആറ് ആഴ്ചകൾക്കുള്ളിൽ തീരുമാനം അറിയിക്കുവാനും എന്നിട്ടും തൃപ്തി തോന്നിയില്ലെങ്കിൽ പരാതിയുമായി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു പോകണമെന്ന് പറഞ്ഞു തരുവാനും ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

**7.2. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സേർവീസ്**

**എ.** ഞങ്ങൾ റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ, 2006ന്റെ പരിധിക്കുള്ളിൽ വരുന്ന എന്ന് വിശദീകരിക്കുന്ന ഒരു നോട്ടീസ് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. അപേക്ഷിച്ചാൽ, നാമമാത്രമായ ഒരു ചാർജ്ജ് നൽകിയാൽ അതിന്റെ കോപ്പിയും ലഭ്യമാണ്. **ബി.** ഞങ്ങളുടെ മൂന്യാകെ ഒരു പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ഞങ്ങളിൽനിന്ന് തൃപ്തികരമായ ഒരു പ്രതികരണം കിട്ടാതിരിക്കുകയും നിങ്ങളുടെ പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണുവാൻ മറ്റു രീതികൾ പിന്തുടരണമെന്ന് നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുകയും ചെയ്താൽ, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006 പ്രകാരം റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ നിയോഗിച്ച ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിവിധ വിശേഷതകൾ ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. സ്കീം മുഴുവനായി ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കാണാം. ഇതു സംബന്ധിച്ച നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ നിങ്ങൾക്ക് വിശദീകരിച്ചുതരും.

**8. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും**

**8.1. ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ**

സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്സ്, ട്രോ ഡിപ്പോസിറ്റ്സ്, “നോ ഫ്രീസ്മ്” അക്കൗണ്ട് ഉൾപ്പെടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ട് മുതലായവപോലെ വിവിധതരം അക്കൗണ്ടുകൾ നിങ്ങൾക്ക് തുടങ്ങാം. അത്തരം അക്കൗണ്ടുകൾ താഴെ പറയുന്ന രീതികളിൽ തുടങ്ങാവുന്നതാണ്.

i) സിംഗിൾ ii) ജോയിന്റ് iii) ജോയിന്റ് (ആരെങ്കിലും ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ) iv) ജോയിന്റ് (ആദ്യത്തെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ) v) ജോയിന്റ് (രണ്ടാമത്തെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ) vi) അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ. മുകളിൽ പറഞ്ഞവ നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യത്തോടെയോ അല്ലാതെയോ തുടങ്ങാം. മുമ്പു പറഞ്ഞ അക്കൗണ്ടുകളുടെയും നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യങ്ങളുടെയും ഫലസാദ്ധ്യതകൾ നിങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ വിശദമാക്കിത്തരും.

ലിക്വിഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് സൗകര്യം, സ്പിഡ് അക്കൗണ്ട്, അതുപോലെ ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എന്നിവയെ സംബന്ധിച്ചും അവയുടെ ഫലസാദ്ധ്യതകളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ചും അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും.

**അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്നതും ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളുടെ പ്രവർത്തനവും**

**ഏതെങ്കിലും ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്നതിനു മുമ്പ്**

**എ.** കസ്റ്റമററപ്പറ്റി ശരിയായി അറിയുന്നതിന് തയ്യാറാക്കിയ ‘നോ യുവർ കസ്റ്റമർ’ (കൈവെസി) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തും. **ബി.** അതിനായി ആവശ്യമുള്ള രേഖകളോ തെളിവുകളോ സമർപ്പിക്കുവാൻ അല്ലെങ്കിൽ ലഭ്യമാക്കുവാൻ ആവശ്യപ്പെടും. **സി.** ഞങ്ങളുടെ കൈവെസി, ആന്റി മണി ലോൻഡറിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ നിയമാനുസരണമുള്ള മറ്റ് ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുവാൻ വേണ്ട വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ ആവശ്യപ്പെടുകയുള്ളൂ. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അത് പ്രത്യേകം ആവശ്യപ്പെടുന്നതും അത്തരം അധികവിവരം ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം വ്യക്തമാക്കുന്നതും ആണ്. അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നത് സ്വന്തം ഇഷ്ടപ്രകാരമായിരിക്കും. **ഡി.** അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്നതിനുള്ള ഫോറങ്ങളും മറ്റു സാധനങ്ങളും നിങ്ങൾക്കു നൽകും. അവയിൽ നിങ്ങൾ നൽകേണ്ട പ്രമുഖ വിവരങ്ങളുടെയും കൈവെസി ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള സ്ഥിരീകരണത്തിനും റിക്കാർഡിനും വേണ്ട രേഖകളുടെയും വിശദവിവരങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കും. **ഇ.** നിങ്ങൾ ഡിപ്പോസിറ്റ് തുടങ്ങുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങളും നിങ്ങൾ ഉയർത്തുന്ന സംശയങ്ങൾക്ക് വേണ്ട മറുപടികളും വിശദമായി പറഞ്ഞുതരും. **എഫ്.** അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന സമയത്ത്, ഡിപ്പോസിറ്റ് ഇൻഷുറൻസ് ആൻഡ് ക്രെഡിറ്റ് ഗാരന്റി കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇൻഡ്യ (ഡിഐസിജിസി) നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ചില പരിമിതികൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും വിധേയമായി, ഇൻഷുറൻസ് സ്കീം പ്രകാരം നിലവിലുള്ള ഇൻഷുറൻസ് സംരക്ഷണത്തിന്റെ വിശദ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

**നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് മാറ്റൽ**

**എ.** നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത കറന്റ് അല്ലെങ്കിൽ സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടിൽ (ട്രോ ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് ഒഴികെ) ആദ്യമായി പണമടച്ച് 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആ അക്കൗണ്ട് നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായി തോന്നുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന് ഞങ്ങൾ സഹായിക്കും. അല്ലെങ്കിൽ, അതുവരെ എന്തെങ്കിലും പലിശ നേടിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ആ പലിശ സഹിതം നിങ്ങളുടെ പണം തിരികെ നൽകും. നോട്ടീസ് കാലാവധിയും എക്സ്ട്രാ ചാർജ്ജുകളും ഞങ്ങൾ വേണ്ടെന്നു വയ്ക്കും. **ബി.** നിങ്ങളുടെ കറന്റ്/ സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് നിർത്തുവാൻ നിങ്ങൾ തീരുമാനിച്ചാൽ, നിങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശം കൈപ്പറ്റി അഞ്ച് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അക്കൗണ്ട് നിർത്തലാക്കുന്നതാണ്. **സി.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിന്റെ മറ്റൊരു ശാഖയിലേക്ക് മാറ്റണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അതും ചെയ്തു തരും. നിങ്ങളുടെ അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റി രണ്ട് ആഴ്ചകളുള്ളിൽ, പുതിയ ശാഖയിൽ ആവശ്യമായ കൈവെസി നടപടിക്രമങ്ങൾ നിങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനു വിധേയമായി, പുതിയ ശാഖയിലെ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനക്ഷമമാകും. അക്കൗണ്ട് നിലവിൽ വന്നാലുടനെ, നിങ്ങളുടെ സ്ഥിര നിർദ്ദേശങ്ങൾ/ ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ്സ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, ആ വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **ഡി.** ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽനിന്നോ ശാഖകളിലേക്കോ കറന്റ് അക്കൗണ്ട് മാറ്റുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ വരുത്തുന്ന തെറ്റോ അനാവശ്യമായ കാലതാമസമോ കാരണം, നിങ്ങൾ അടയ്ക്കേണ്ടി വരുന്ന ബാങ്ക് ചാർജ്ജുകൾ ഞങ്ങൾ റദ്ദാക്കുന്നതാണ്.

**8.1.1. സേവിംഗ്സ്/ കറന്റ് അക്കൗണ്ട്സ്**

നിങ്ങൾ ഒരു ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ, **എ.** ഒരു നിശ്ചിതകാലയളവിനുള്ളിൽ ചാർജ്ജ് ഒന്നും നൽകാതെ നിങ്ങൾക്ക് നടത്താവുന്ന ഇടപാടുകൾ, പണം പിൻവലിക്കൽ മുതലായവയുടെ എണ്ണം ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **ബി.** ആ പരിധി കടന്നാൽ, ചുമത്താവുന്ന ചാർജ്ജുകളെപ്പറ്റി നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദ വിവരങ്ങൾ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. **സി.** നിങ്ങളുടെ സേവിംഗ്സ് ഡിപ്പോസിറ്റിന് നൽകുന്ന പലിശയുടെ നിരക്ക്, അത് കണക്കാക്കുന്ന രീതി, അതിന്റെ സമയക്രമം എന്നിവ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**മിനിമം ബാലൻസ് അഥവാ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിക്ഷിപ്തം**

സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിലനിർത്തേണ്ട മിനിമം ബാലൻസ് ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കും. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്, കറന്റ് അക്കൗണ്ട്, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് എന്നിവ പോലെയുള്ള ഡിപ്പോസിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ.

**എ.** അത്തരം അക്കൗണ്ടുകളുടെ പ്രവർത്തനത്തിനു ബാധകമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഭാഗമായി നിലനിർത്തേണ്ട മിനിമം ബാലൻസുകളെ സംബന്ധിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **ബി.** അക്കൗണ്ടിൽ മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിർത്തുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകളെപ്പറ്റി നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദവിവരങ്ങൾ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

**ചാർജുകൾ**

ചെക്ക് ബുക്ക് വിതരണം അഡീഷണൽ/ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് അക്കൗണ്ട്സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പാസ്സ്ബുക്ക്, പണം നൽകിയ ചെക്കുകളുടെ കോപ്പികൾ, ഫോളിയോ ചാർജുകൾ, ഡെവിറ്റ് കാർഡ്, എടിഎം കാർഡ്, ഒപ്പിന്റെ സ്ഥിരീകരണം, വേണ്ടത്ര ബാലൻസ് ഇല്ലാത്തതിനാൽ മടങ്ങുന്ന ചെക്ക്, നിർദ്ദേശത്തിലോ അക്കൗണ്ട് രീതിയിലോ വരുത്തുന്ന മാറ്റം മുതലായവക്കുള്ള നിർദ്ദിഷ്ടമായ ചാർജുകൾ ഞങ്ങളുടെ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. നൽകപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഇളവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ആശ്വാസം (ആജീവനാന്ത ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക് പുതുക്കൽ ഫീസ് സ്ഥിരമായി വേണ്ടെന്നു വച്ചിട്ടുള്ളതുപോലെ), ഇളവുകളുടെ/ആശ്വാസത്തിന്റെ മൗലിക സാധുതാ കാലയളവിൽ പിൻവലിക്കുന്നതല്ല.

**സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ**

**എ.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും, അതിലെ എൻട്രികൾ പരിശോധിക്കുന്നതിലും സഹായത്തിനായി, അക്കൗണ്ടിന്റെ ഒരു പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിന്റെ തരത്തിൽപ്പെട്ടവക്ക് അത് ഉചിതമല്ലെങ്കിൽ (പാസ്സ്ബുക്ക് നൽകുന്ന അക്കൗണ്ടുകൾ പോലെയുള്ളവ) സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതല്ല. **ബി.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിന്റെ തരത്തിൽപ്പെട്ട അക്കൗണ്ടിന് സാധാരണ ലഭ്യമായതിൽ കൂടുതൽ തവണ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, ഒരു ചാർജ് ചുമത്തി, തരുവാൻ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടാം. ഈ ചാർജ്, താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. **സി.** തൊട്ടു മുമ്പുള്ള കൂറെ ഇടപാടുകൾ കൗണ്ടറിൽത്തന്നെ നിങ്ങൾക്ക് കാണാൻ കഴിയും. കൂടാതെ എടിഎമ്മിലോ ഇന്റർനെറ്റ് അക്കൗണ്ട് മുഖേനയോ, അത്തരം സൗകര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്കുള്ള സ്ഥാനങ്ങളിൽ, ഇടപാടുകൾ നിങ്ങൾക്ക് കാണാവുന്നതാണ്. **ഡി.** നിങ്ങൾ താൽപ്പര്യപ്പെട്ടാൽ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ഇ-മെയിൽ മുഖേനയോ, സുരക്ഷിതമായ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേർവീസ് മുഖേനയോ, അത്തരം സൗകര്യം ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അയച്ചുതരുന്നതാണ്.

**8.1.2. ടോ ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ**

**ടോ ഡിപ്പോസിറ്റ് കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുമുമ്പ് പിൻവലിക്കൽ**

ഞങ്ങൾ **എ.** കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുമുമ്പ് ടോ ഡിപ്പോസിറ്റ് പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **ബി.** കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുമുമ്പ് ടോ ഡിപ്പോസിറ്റ് പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള പലിശ നിരക്ക് നയം വെളിപ്പെടുത്തും.

**കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത ടോ ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ പുതുക്കൽ**

കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്ന തീയതിക്കുശേഷം നിക്ഷേപങ്ങൾ പുതുക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാധകമായ പലിശനിരക്കുകൾ ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞതരം.

**ഡിപ്പോസിറ്റുകൾക്കെതിരെ വായ്പകൾ**

ടോ ഡിപ്പോസിറ്റുകൾക്കെതിരെ ലഭ്യമായ വായ്പ/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളെപ്പറ്റി ഞങ്ങൾ വിശദീകരിക്കും.

**8.1.3. 'നോ ഫ്രീൽസ്' അക്കൗണ്ട്**

മിനിമം ബാലൻസ് "പൂജ്യം" ആയ അല്ലെങ്കിൽ വളരെ കുറഞ്ഞ, 'നോ ഫ്രീൽസ് അക്കൗണ്ട്' എന്ന അടിസ്ഥാന ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും. അത്തരം അക്കൗണ്ടിലെ വിവിധ സേവനങ്ങൾക്ക്/ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ ചാർജുകൾ പ്രത്യേക താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. അത്തരം അക്കൗണ്ടിലെ ഇടപാടുകളുടെ സ്വഭാവത്തിനും എണ്ണത്തിനും നിയന്ത്രണങ്ങൾ ഉണ്ടെന്നു വരാം. അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന സമയത്ത്, സുതാര്യമായ രീതിയിൽ അത് നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**8.1.4. മൈനർമാർക്കുള്ള അക്കൗണ്ടുകൾ**

ഒരു മൈനർക്ക് എങ്ങനെ ഒരു ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങാമെന്നും എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യാമെന്നും, അന്വേഷിച്ചാൽ ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞുതരും.

**8.1.5. സപൈഷ്യൽ അക്കൗണ്ടുകൾ**

മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, ശാരീരികമായി വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർ, നിരക്ഷരർ തുടങ്ങിയവർപോലുള്ള ഞങ്ങളുടെ സപൈഷ്യൽ കസ്റ്റമേഴ്സിന് ഞങ്ങളുമായി ബാങ്കിംഗ് പാടുകൾ നടത്തുന്നത് എളുപ്പവും സൗകര്യകരവും ആക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കും. അത്തരം അപേക്ഷകർക്കും കസ്റ്റമേഴ്സിനും വേണ്ടി സൗകര്യകരമായ നയങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവക്ക് രൂപം നൽകുന്നതും അതിൽ ഉൾപ്പെടും.

അന്ധനായ/ശാരീരികമായി മറ്റു വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന ആൾ, ആ ആളിനും ബാങ്കിനും അറിയാവുന്ന ഒരു സാക്ഷിയോടൊപ്പം, ബാങ്കിൽ നേരിട്ടു വന്നാൽ, അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്നതിനുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങളും മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും.

സാധാരണ ഗതിയിൽ, നിരക്ഷരർക്കും അന്ധരായവർക്കും ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം നൽകാറില്ല. എന്നിരുന്നാലും, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, യൂട്ടിലിറ്റി ബില്ലുകൾ മുതലായവ ആനുകാലികമായി അടയ്ക്കേണ്ട ആവശ്യത്തിലേക്കായി, നിങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യം സുരക്ഷിതമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തിക്കൊണ്ട്, ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകുന്ന കാര്യം ഞങ്ങൾ പരിഗണിക്കും.

**8.1.6. ഡോർമന്റ്/പ്രവർത്തനരഹിതമായ അക്കൗണ്ടുകൾ**

**എ.** നിങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ, എത്ര കാലം അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമായി തുടർന്നാൽ അത് ഡോർമന്റ്/ പ്രവർത്തനരഹിതമായ അക്കൗണ്ട് എന്ന വിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുമെന്ന് ഞങ്ങൾ പറയും. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമായ ഡോർമന്റ് അക്കൗണ്ട് എന്ന വിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുകയോ അവകാശപ്പെടാത്ത അക്കൗണ്ട് ആയി പരിഗണിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്നതിന് മുന്നേ മാസം മുമ്പ് വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതും താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ അക്കൗണ്ട് റീആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാർജ് ഉൾപ്പെടെ അനന്തരഫലങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നതും ആണ്. **ബി.** അക്കൗണ്ട് ആക്ടിവേറ്റ്

ചെയ്യണമെങ്കിൽ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

**8.1.7 അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കൽ**

സാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ക്യാരണത്ത് 30 ദിവസത്തെ മുന്നറിയിപ്പ് നൽകാതെ, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുന്നതല്ല. 'സാധാരണ' അല്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങളുടെ ഉദാഹരണങ്ങളിൽ, അക്കൗണ്ടിന്റെ അനുചിതമായ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ മുതലായവ ഉൾപ്പെടുന്നു. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, നിങ്ങൾ നേരത്തെതന്നെ എഴുതി നൽകിയിട്ടുള്ള ചെക്കുകൾക്ക് പണം നൽകുവാൻ മറ്റ് ഏർപ്പാടുകൾ ചെയ്യേണ്ടതും ആ അക്കൗണ്ടിൽനിന്ന് തുടർന്നും ചെക്ക് എഴുതി നൽകുവാൻ പാടില്ലാത്തതും ആണ്.

**8.2 ക്ളിയറിംഗ് സൈക്കിൾ/കളക്ഷൻ സേവനങ്ങൾ**

**എ.** കളക്ഷൻ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ നിക്ഷേപിച്ചുകഴിഞ്ഞ് എപ്പോൾ നിങ്ങൾക്ക് പണം പിൻവലിക്കാമെന്നും ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി അനുസരിച്ച് കാലതാമസ പലിശക്ക് നിങ്ങൾ എപ്പോൾ അർഹത നേടുമെന്നും ഉള്ള വിശദവിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ അതാത് സ്ഥലത്തെ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെയും മറ്റ് സ്ഥലത്തെ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെയും ക്ളിയറിംഗ് സൈക്കിളിനെപ്പറ്റി ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞുതരും. **ബി.** മറ്റു സ്ഥലത്തെ ചെക്കുകൾ ഉടനെ ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങൾ നിക്ഷേപിക്കുന്ന ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളിന്മേൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാവുന്ന തുകയുടെ പരിധി, അക്കൗണ്ടിന്റെ തൃപ്തികരമായ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ മുതലായി ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും. **സി.** ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി അനുസരിച്ച് നടപടിക്രമങ്ങൾ തുടരുകയും, നിങ്ങൾ നിക്ഷേപിച്ച ഒരു ചെക്ക് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് വഴിയിൽ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ചെക്ക്/ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് നിങ്ങൾക്ക് എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകുകയും ചെയ്യും. **ഡി.** മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോഴും നിങ്ങൾ ചോദിക്കുമ്പോഴൊക്കെയും നൽകും. ഞങ്ങളുടെ നയത്തിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ, പുതുക്കിയ നയം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**8.3 പണമിടപാടുകൾ**

നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് ഉള്ളടത്തെ കുറയ്ക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ ചെക്കുകൾ/പണം സ്വീകരിക്കുകയും പണം നൽകുകയും ചെയ്യും. വ്യതികേടായ/കേടുപറ്റിയ നോട്ടുകളും ചെറിയ നാണയങ്ങളും, ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, നിർദ്ദിഷ്ട ശാഖകളിൽ സ്വീകരിച്ച് പകരം നല്ല നോട്ടുകളും നാണയങ്ങളും നൽകുന്നതാണ്.

ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട തുകയ്ക്കു മേലുള്ള ഇടപാടുകൾക്ക്, നിങ്ങളുടെ പാൻ നമ്പർ സമർപ്പിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടേക്കാം.

**8.3.1 ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകളും സ്ഥിര നിർദ്ദേശങ്ങളും**

**എ.** അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ, ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ്സ്/സ്ഥിരനിർദ്ദേശങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നു എന്നും അവ എങ്ങനെ രേഖപ്പെടുത്താം/റദ്ദു ചെയ്യാം എന്നും അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചാർജ്ജുകൾ എത്ര എന്നും ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞുതരും. താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരം, ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതാണ്. **ബി.** ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾക്കും [ഉദാഹരണത്തിന്, ഇലക്ട്രോണിക് ക്ളിയറിംഗ് സേർവീസ് (ഇസിഎസ്)] മറ്റു സ്ഥിരനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസരിച്ച് ഞങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കും. നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിൽ വരുത്തുന്നതിന് കാലതാമസമോ വീഴ്ചയോ വരുത്തി നിങ്ങൾക്ക് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ അധികച്ചെലവോ ഉണ്ടായാൽ, ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിനനുസരിച്ച്, നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വേണ്ടത്ര നീക്കിബാക്കി ഇല്ലാത്തതിനാൽ നിർദ്ദേശം നടപ്പാക്കാനാകാതെ വന്നാൽ, കാലാകാലം ഭേദഗതി വരുത്തിയ പ്രകാരമുള്ള താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച്, ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തുന്നതാണ്. **സി.** പണം നൽകുന്ന ആളിന്റെ ഏജന്റായി ഞങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കുമ്പോൾ, ഇലക്ട്രോണിക് ക്ളിയറിംഗ് സേർവീസിന്റെ (ഇസിഎസ്) കാര്യത്തിൽ, തുക അയച്ചുകൊടുക്കുന്ന സമയത്ത് തുക കൈപ്പറ്റുന്ന ആളിന് ഒരു റെമിറ്റൻസ് അഡ്വൈസ് അയയ്ക്കുന്നതാണ്. **ഡി.** ഒരു ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ് പ്രകാരം, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽനിന്ന് അനധികൃതമായി/തെറ്റായി പണം പിൻവലിച്ചു എന്ന് നിർണ്ണയിക്കപ്പെട്ടാൽ, ഉടൻ പലിശസഹിതം നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം റീഫണ്ട് ചെയ്യുന്നതും ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതും ആണ്.

**8.4 'സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ്' സൗകര്യം**

**എ.** നിങ്ങൾ നൽകിയ ചെക്കുകൾ സ്വീകരിക്കുകയോ പണം നൽകുകയോ ചെയ്യരുതെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന 'സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ്' നിർദ്ദേശം ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും. നിങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശം കൈപ്പറ്റിക്കഴിഞ്ഞാൽ ഉടനെതന്നെ, നിർദ്ദേശം ലഭിച്ച കാര്യം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതും ആ ചെക്കുകളുടെ പണം നേരത്തെ നൽകിക്കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതും ആണ്. **ബി.** അതിന്മേൽ ചാർജ്ജ് ചുമത്തുന്നതാണ്. കാലാകാലം ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം, ചാർജ്ജുകൾ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. **സി.** 'സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ്' നിർദ്ദേശം കിട്ടിയതായി നിങ്ങളെ അറിയിച്ച ശേഷം ഞങ്ങൾ പണം നൽകിയാൽ, ആ പണം നിങ്ങൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതും ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതും ആണ്.

**8.5 നിങ്ങൾ നൽകുന്ന ചെക്ക്/ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽനിന്ന് പണം നൽകിയ ഒറിജിനൽ ചെക്കുകൾ/ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അവയുടെ കോപ്പികൾ അല്ലെങ്കിൽ അവയുടെ ചിത്രങ്ങൾ, നിയമം അനുശാസിക്കുന്നത്ര കാലയളവോളം ഞങ്ങൾ സൂക്ഷിച്ചുവയ്ക്കും. **ബി.** രേഖകൾ ഞങ്ങളുടെ കൈവശം ഉള്ളിടത്തോളം കാലം അതിന് നേട്ടിനായി ചെക്ക്/ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശം അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ കോപ്പി നിങ്ങൾക്കു നൽകും. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽനിന്ന് പണം നൽകിയ ചെക്കിന്റെ/ ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ ഒരു തർക്കം ഉണ്ടായാൽ, അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നത് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിലാണെങ്കിൽ, ചാർജ്ജുകൾ ഒന്നും ഈടാക്കുന്നതല്ല; ഒരു വർഷം കഴിഞ്ഞാണെങ്കിൽ, താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരം ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതാണ്. **സി.** പണം നൽകാത്ത ചെക്കുകളും കാലാവധി കഴിഞ്ഞ ('സ്റ്റെയിംഗ്') ചെക്കുകളും എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് നിങ്ങളോട് പറയും. അക്കൗണ്ടിൽ

നീക്കിവാക്കിയില്ലാത്തതിനാൽ, പണം കിട്ടാതെ മടങ്ങുന്ന ചെക്കുകൾക്ക് ഞങ്ങൾ ചാർജ്ജ് ഹൂടാക്കുന്നതാണ്. ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകളുടെ വിവരങ്ങൾ, കാലാകാലം ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം, താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

**8.6 ശാഖ അടയ്ക്കൽ/ സ്ഥലം മാറൽ**

ഞങ്ങളുടെ ശാഖ അടയ്ക്കുവാനോ, മറ്റൊരു സ്ഥലത്തേക്കു മാറുവാനോ പരിപാടിയിടുകയാണെങ്കിൽ, എ. നിങ്ങളുടെ സ്ഥലത്ത് ഒരു ബാങ്കിന്റെയും മറ്റൊരു ശാഖയും പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല എങ്കിൽ, മൂന്നു മാസത്തെ മൂന്നറിയിപ്പു നൽകുകയും, നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ തുടർന്നും ഞങ്ങൾ എങ്ങനെ നൽകുമെന്ന് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ബി. നിങ്ങളുടെ സ്ഥലത്ത് മറ്റ് ഏതെങ്കിലും ബാങ്കിന്റെ ശാഖ ഉണ്ടെങ്കിൽ, രണ്ട് മാസത്തെ മൂന്നറിയിപ്പു നൽകും.

**8.7 മരണം സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ അവകാശങ്ങൾക്ക് തീർപ്പു കൽപ്പിക്കൽ**

**8.7.1 മരണം സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ടുകളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുവാൻ ലളിതമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഞങ്ങൾ പാലിക്കും.**

**എ. ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ (സർവൈവർ)/ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യപ്പെട്ട ആൾ (നോമിനി) വ്യവസ്ഥയുള്ള അക്കൗണ്ടുകൾ.**

നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം വിനിയോഗിക്കുകയും സാധുവായ നാമനിർദ്ദേശം നിർവ്വഹിക്കുകയും ചെയ്ത അല്ലെങ്കിൽ സർവൈവർഷിപ്പ് വ്യവസ്ഥയോടെ ("രണ്ടിലൊരാൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ", അല്ലെങ്കിൽ "ആരെങ്കിലും ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ", അല്ലെങ്കിൽ "ആദ്യത്തെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ", അല്ലെങ്കിൽ "രണ്ടാമത്തെ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ") അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങിയ നിക്ഷേപകന് മരണം സംഭവിച്ചാൽ, ആ നിക്ഷേപകന്റെ ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിലെ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന തുക സർവൈവേഴ്സിന് /മരണം സംഭവിച്ച ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ നോമിനിക്ക് താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി നൽകുന്നതാണ്; 1. യുക്തമായ രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവുകളിലൂടെ സർവൈവേഴ്സിന്റെ/ നോമിനികളുടെ തിരിച്ചറിയലും അക്കൗണ്ടുമായുള്ള മരണവും സ്ഥാപിക്കണം. 2. മരണം സംഭവിച്ച ആളിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽനിന്ന് പണം നൽകുന്നതിന് ബാങ്കിനെ വിലക്കുന്ന ഉത്തരവ് കോമ്പിറ്റൻ്റ് കോടതി പുറപ്പെടുവിച്ചിരിക്കരുത്. 3. സർവൈവേഴ്സ്/ നോമിനി ബാങ്കിൽനിന്ന് പണം കൈപ്പറ്റുന്നത് മരണമടഞ്ഞ നിക്ഷേപകന്റെ നിയമപ്രകാരമുള്ള പിന്തുടർച്ചാവകാശികളുടെ ട്രസ്റ്റി എന്ന നിലയിലാണെന്ന് അവർക്ക് വ്യക്തമാക്കി കൊടുത്തിരിക്കണം. അതായത്, പണം നൽകപ്പെട്ട സർവൈവേഴ്സിന്/ നോമിനിക്ക് എതിരെ ഏതൊരാൾക്കും നീങ്ങുവാനുള്ള അവകാശമില്ലെന്നോ ക്ഷേമമില്ലെന്നോ അത് ബാധിക്കുകയില്ല.

മുൻപറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി, സർവൈവേഴ്സിന്/ നോമിനിക്ക് പണം നൽകുമ്പോൾ, ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത പൂർണ്ണമായും അവസാനിക്കുകയാണ്. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, മരണം സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ടുമായുള്ള പേരിൽ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന തുക എത്രയായാലും, മരണം സംഭവിച്ച ഡിപ്പോസിറ്റ് ഉടമയുടെ സർവൈവേഴ്സിന്/ നോമിനിക്ക് പണം നൽകുന്നത് സർവ്വീസർ സർട്ടിഫിക്കേറ്റ്, ലെറ്റർ ഓഫ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ, പ്രൊബെറ്റ് മുതലായവ ഒന്നും സമർപ്പിക്കുവാൻ ആവശ്യപ്പെടാതെയും സർവൈവേഴ്സിന്/ നോമിനിയിൽനിന്ന് യാതൊരു വിധ ബോധനം ഈടോ ജാമ്യമോ ഒന്നും ലഭ്യമാക്കാതെയും ആണ്.

**ബി. സർവൈവർ/നോമിനി വ്യവസ്ഥയില്ലാത്ത അക്കൗണ്ടുകൾ**

മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകൻ ആരെയും നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്തിട്ടില്ലാത്തതോ, "ആരെങ്കിലും ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന ആൾ" എന്ന രീതിയിലല്ലാത്തതോ (അതായത്, ഒറ്റയ്ക്കോ കൂട്ടായോ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നവ) ആയ അക്കൗണ്ടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സാധാരണക്കാരന് അസൗകര്യവും അനാവശ്യമായ ബുദ്ധിമുട്ടും ഒഴിവാക്കേണ്ടതിന്റെ അനിവാര്യത കണക്കിലെടുത്ത്, നിക്ഷേപകന്റെ നിയമപ്രകാരമുള്ള പിന്തുടർച്ചാവകാശികൾക്ക് പണം നൽകുവാൻ ലളിതമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ നഷ്ട സാധ്യതാ നിയന്ത്രണ സമ്പ്രദായം മനസ്സിലുരുത്തി, മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ നീക്കിവാക്കി തുകയ്ക്ക് "ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ പ്രാരംഭിക പരിധി" ഞങ്ങൾ നിജപ്പെടുത്തും. മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകന്റെ ആ പരിധി വരെയുള്ള ക്ഷേമമുകൾക്ക് ഒരു ലെറ്റർ ഓഫ് ഇൻവെമന്റിംഗ് അഥവാ നഷ്ടോത്തരവാദ കത്ത് അല്ലാതെ മറ്റൊരു രേഖയും സമർപ്പിക്കുവാൻ ആവശ്യപ്പെടാതെ തീർപ്പു കൽപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**സി. ടോ ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിനു മുമ്പ് അവസാനിപ്പിക്കൽ**

ടോ ഡിപ്പോസിറ്റുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന ഫോറത്തിൽത്തന്നെ, നിക്ഷേപകന്റെ മരണം സംഭവിച്ചാൽ, ടോ ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിനു മുമ്പ് അവസാനിപ്പിക്കുവാൻ അനുവദിക്കും എന്ന ഒരു വ്യവസ്ഥകൂടി ഞങ്ങൾ ചേർക്കുന്നതാണ്. കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിനു മുമ്പ് അങ്ങനെ പിൻവലിക്കുവാൻ അനുവദിക്കുന്നതിന് വിധേയമാകുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്കൂടി അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുന്ന ഫോറത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും. കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിനു മുമ്പ് അങ്ങനെ പിൻവലിച്ചാൽ യാതൊരു പിഴയും ചുമത്തുന്നതല്ല.

**ഡി. മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകന്റെ പേരിൽ വരുന്ന 'ഫ്ളോകൾ' കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതി.**

ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിന്റെ സർവൈവേഴ്സിന്/നോമിനികൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ട് ഒഴിവാക്കുവാൻ മരണം സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ പേരിൽ വരുന്ന "പൈപ്പ്ലൈൻ ഫ്ളോസ്" കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് സർവൈവേഴ്സിന്/നോമിനിയിൽനിന്ന് യുക്തമായ ഉടമ്പടി/ അധികാരപത്രം ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. ഈ കാര്യത്തിൽ, താഴെ പറയുന്ന രണ്ട് സമീപനങ്ങളിലൊന്ന് ഞങ്ങൾ പരിഗണിക്കും:

- i) മരണം സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ സർവൈവേഴ്സ്/ നോമിനി, 'എസ്റ്റേറ്റ് ഓഫ് ശ്രീ..... ദി ഡിസീസ്ഡ്' എന്ന പേരിൽ ഒരു അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുവാൻ ഞങ്ങളെ അധികാരപ്പെടുത്തണം. മരണം സംഭവിച്ച ആളിന്റെ പേരിൽ വരുന്ന 'പൈപ്പ്ലൈൻ ഫ്ളോസ്' എല്ലാം ഒട്ടും പിൻവലിക്കുകയില്ല എന്ന വ്യവസ്ഥക്കു

വിധേയമായി ആ അക്കൗണ്ടിൽ കണക്കിൽ കൊള്ളിക്കുവാൻ അനുവദിക്കുന്നതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ ii) പൈപ്പ് ലൈൻ ഫ്ലോസ് എല്ലാം “അക്കൗണ്ട് ഹോൾഡർ ഡിസീസ്ഡ്” അഥവാ “അക്കൗണ്ട് ഉടമ മരണമടഞ്ഞു” എന്ന റിമാർക്കോടെ അവ അയക്കുന്നവർക്ക് തിരികെ എത്തിച്ചുകൊടുക്കുവാനും ആ വിവരം സർവൈവേഴ്സിനെ/ നോമിനിയെ അറിയിക്കുവാനും സർവൈവേഴ്സ്/ നോമിനി ഞങ്ങളെ അധികാരപ്പെടുത്തും. തുടർന്ന്, സർവൈവേഴ്സ്/ നോമിനി/ നിയമപ്രകാരമുള്ള പിൻതുടർച്ചക്കാർ പണം അയക്കുന്ന ആളിനെ സമീപിച്ച്, ഒരു നെഗോഷിയബിൾ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് മുഖേനയോ ഇസിഎസ് ട്രാൻസ്ഫർ മുഖേനയോ ശരിയായ ഗുണഭോക്താവിന്റെ പേരിൽ പണം എത്തിച്ചുകൊടുക്കുവാൻ അപേക്ഷിക്കണം.

**8.7.2 ക്ളെയിമുകളിൽ തീർപ്പു കൽപ്പിക്കേണ്ട സമയപരിധി**

നിക്ഷേപകന്റെ മരണത്തിന്റെ തെളിവും അവകാശികളെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള യുക്തമായ രേഖകളും ബാങ്കിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ സമർപ്പിക്കുന്നു എന്നതിനു വിധേയമായി, മരണം സംഭവിച്ച നിക്ഷേപകന്റെ പേരിലുള്ള ക്ളെയിമിൽ ക്ളെയിം ക്ലൈംറ്റിയ തീയതി മുതൽ 15 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത കാലയളവിനുള്ളിൽ തീർപ്പു കൽപ്പിക്കുവാനും സർവൈവേഴ്സിന്/ നോമിനിക്ക് പണം നൽകുവാനും ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

**8.8. സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾ**

സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾക്കും വിലയേറിയ വസ്തുക്കളുടെ സുരക്ഷിതമായ കൈവശം വയ്ക്കലിനും ബാധകമായ നിയമങ്ങളുടെയും നടപടിക്രമങ്ങളുടെയും പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ ആ സേവനം ഞങ്ങൾക്കുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

**8.9. വിദേശ നാണയ സേവനങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങൾ വിദേശ നാണയം വാങ്ങുകയോ വിൽക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, ആ സേവനങ്ങൾ, വിനിമയനിരക്കുകൾ, വിദേശ നാണയ ഇടപാടുകൾക്ക് ബാധകമായ മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. അത് സാദ്ധ്യമല്ലെങ്കിൽ, അവ കണക്കാക്കുന്ന രീതി ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞുതരും. **ബി.** വിദേശത്തേക്കു പണം അയക്കണമെങ്കിൽ, അത് എങ്ങനെ വേണമെന്നു പറഞ്ഞുതരുകയും താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വിശദമാക്കുകയും ചെയ്യും; i) ഈ സേവനങ്ങളുടെയും അവ ഉപയോഗിക്കേണ്ട രീതിയുടെയും ഒരു വിവരണം. ii) നിങ്ങൾ അയക്കുന്ന പണം എപ്പോൾ വിദേശത്ത് എത്തുമെന്നും, താമസമുണ്ടെങ്കിൽ അതിന്റെ കാരണവും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ; iii) വിദേശ കറൻസിയിലേക്കു മാറ്റുമ്പോൾ ബാധകമായ വിനിമയ നിരക്ക് (ഇടപാടു നടത്തുന്ന സമയത്ത് അത് സാദ്ധ്യമല്ലെങ്കിൽ, നിരക്ക് പിന്നീട് അറിയിക്കും) iv) നിങ്ങൾ നൽകേണ്ട കമ്മീഷന്റെയോ ചാർജ്ജുകളുടെയോ വിവരങ്ങളും, കൂടാതെ, വിദേശത്തു പണം ക്ലൈംറ്റിന് ആളും വിദേശബാങ്കിന്റെ ചാർജ്ജുകൾ നൽകേണ്ടി വരുമെന്ന മുന്നറിയിപ്പും; v) വിദേശത്ത് പണം എത്തിച്ചുകൊടുക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളത്രയും നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്ന് ഞങ്ങൾ പറഞ്ഞുതരും. എന്തെങ്കിലും പിഴവുകൾ പറ്റുകയോ, പൂർണ്ണമായ രേഖകൾ ഇല്ലാതെ വരുകയോ ചെയ്താൽ, നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ ഉടനെതന്നെ വിവരം അറിയിക്കുകയും തെറ്റു തിരുത്തുന്നതിൽ/ രേഖകൾ പൂർണ്ണമാക്കുന്നതിൽ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും; vi) വിദേശത്തു നിന്ന് നിങ്ങളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം മാറ്റിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ ക്ലൈംറ്റിയ യഥാർത്ഥ തുകയും ചുമത്തിയ ചാർജ്ജുകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും നൽകുവാൻ പണം അയക്കുന്ന ആൾ സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പണം നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നൽകുമ്പോൾ, യാതൊരു ചാർജ്ജും ഞങ്ങൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല. vii) നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന വിദേശനാണയ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനാവശ്യകതകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ വ്യവസ്ഥകളിൽ ഞങ്ങൾ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. viii) തുക കണക്കിൽ കൊള്ളിക്കേണ്ട ദിവസത്തിനപ്പുറം എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ; **എ.** നിശ്ചിത തീയതിക്ക് അപ്പുറമുള്ള കാലതാമസം കൊണ്ട് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന പലിശനഷ്ടത്തിനും, **ബി.** വിദേശനാണയ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂലമായ വ്യതിയാനങ്ങൾ കൊണ്ട് ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിനും, ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ചുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. ix) നിയന്ത്രണ/ നിയമാനുസൃത നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകേണ്ട എല്ലാ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകളും ചാർജ്ജാനും കൂടാതെ നൽകുന്നതാണ്.

**8.10. ഇന്ത്യക്കുള്ളിൽ പണമയക്കൽ**

ഇന്ത്യക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് പണമയക്കണമെങ്കിൽ, അത് എങ്ങനെ വേണമെന്ന് അറിയിക്കുന്നതോടൊപ്പം; **എ.** സേവനങ്ങളെയും അവ എങ്ങനെ ഉപയോഗിക്കണം എന്നതിനെയും സംബന്ധിച്ച് വിവരിക്കും. **ബി.** നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് യോജിച്ച, പണമയക്കുവാൻ പറ്റിയ ഏറ്റവും നല്ല രീതി നിർദ്ദേശിക്കും. **സി.** കാലാകാലം ദേശഗതി ചെയ്യുന്ന താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരം, ഈ സർവീസിന് നിങ്ങൾ നൽകേണ്ട കമ്മീഷൻ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ചാർജ്ജുകളുടെയും വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും. എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിന്/ അധികച്ചെലവിന് ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാരനയം അനുസരിച്ച് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

**8.11. വായ്പ നൽകൽ**

നിങ്ങൾ പണം വായ്പ നൽകുന്നതിനോ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ലിമിറ്റ്, മറ്റ് വായ്പകൾ എന്നിവ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ മുമ്പ്, അത് തിരികെ അടയ്ക്കുവാൻ നിങ്ങൾക്ക് ശേഷിയുണ്ടോ എന്ന് ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും.

ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളെ സഹായിക്കാനാവില്ലെങ്കിൽ, അപേക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പത്തുക രണ്ട് ലക്ഷം രൂപയിൽ കവിയാത്തതാണെങ്കിൽ, അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ നിങ്ങളെ എഴുതി അറിയിക്കുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ ബാധ്യതകൾക്ക് മറ്റൊരാളിൽനിന്ന് ഗാരൻറിയോ മറ്റ് ജാമ്യമോ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ഗാരന്റിയോ മറ്റ് ജാമ്യമോ നൽകുന്ന ആളിന് അല്ലെങ്കിൽ ആ ആളിന്റെ നിയമോപദേഷ്ടാവിന് നിങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയെപ്പറ്റിയുള്ള രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ നൽകുവാൻ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അനുമതി തേടുന്നതാണ്. അതിനും പുറമെ, **എ.** അവരുടെ ബാധ്യതയും അവരുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ സാദ്ധ്യതയുള്ള അനന്തരഫലങ്ങളും

മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുവാൻ സ്വതന്ത്രമായ നിയമോപദേശം തേടുവാൻ ഞങ്ങൾ അവരെ പ്രേരിപ്പിക്കുന്നതാണ് (യുക്തമാണെങ്കിൽ, അവർ ഒപ്പു വയ്ക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന രേഖകളിൽ ഈ ശുപാർശകൾ വ്യക്തമായ ഒരു അറിയിപ്പായി ഉൾക്കൊള്ളിക്കുന്നതാണ്); **ബി.** ഈ ഗാരന്റി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ജാമ്യം നൽകുന്നതിലൂടെ നിങ്ങൾക്കു പകരമോ നിങ്ങൾക്കൊപ്പമോ ബാധ്യത അവരുടേതാകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ അവരോടു പറയും. **സി.** അവരുടെ ബാധ്യത എന്തായിരിക്കുമെന്ന് അവരോടു പറയും.

**8.11.1 വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ**

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെമേലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും; **എ.** ഒരു വായ്പാ ഉൽപ്പന്നം അന്വേഷിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്, നേരത്തെ തിരികെ അടയ്ക്കാനുള്ള രീതികളും അതിന്മേലുള്ള ചാർജ്ജുകളും, വായ്പ എടുക്കുന്ന ആളിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റു കാര്യങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. അപ്പോൾ മറ്റ് ബാങ്കുകളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തുവാനും വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കി ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുവാനും നിങ്ങൾക്കു സാധിക്കും. **ബി.** അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്തുതന്നെ, വായ്പയുടെ അപേക്ഷക്കുമേലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കു വേണ്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സാധാരണ ശേഖരിക്കാറുണ്ട്. കൂടുതലായി എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ വേണ്ടിവന്നാൽ, ഉടനെതന്നെ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്. **സി.** വായ്പാ പരിധിയും ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **ഡി.** വായ്പാ രേഖയോടൊപ്പം വച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റ് ഓരോ രേഖയുടെയും കോപ്പിയും ഒപ്പം, നിങ്ങൾ ഒപ്പു വച്ചു നൽകിയിട്ടുള്ള വായ്പാ രേഖകളുടെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ കോപ്പികളും ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഞങ്ങളുടെ ചെലവിൽ നിങ്ങൾക്കു നൽകും. **ഇ.** വായ്പ നൽകുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിങ്ങനെയുള്ള വിവേചനം കാണിക്കുന്നതല്ല. എന്നാൽ, സമൂഹത്തിലെ വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങൾ രൂപം നൽകുന്ന സ്കീമുകളിൽ പ്രവർത്തിക്കുവാനോ പങ്കെടുക്കുവാനോ അത് ഞങ്ങൾക്ക് തടസ്സമാകില്ല. **എഫ്.** സാധാരണ ഗതിയിൽ, വായ്പ വാങ്ങുന്ന ആളിൽനിന്നോ, ബാങ്കിൽനിന്നോ/ സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനത്തിൽനിന്നോ വായ്പ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

**8.12. ഗാരന്റി**

ഒരു വായ്പക്ക് ഗാരന്റർ ആകുന്ന കാര്യം നിങ്ങൾ പരിഗണിക്കുമ്പോൾ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളെപ്പറ്റി ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് പറയും. **എ.** ഗാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത. **ബി.** നിങ്ങൾ ബാങ്കിനു വാക്കു നൽകുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക. **സി.** ബാധ്യത അടച്ചു തീർക്കാൻ നിങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ. **ഡി.** ഗാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ വായ്പ അടച്ചു തീർക്കുന്നതിൽ നിങ്ങൾ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, ബാങ്കിലുള്ള നിങ്ങളുടെ മറ്റു പണം ഞങ്ങൾക്ക് കൈവശപ്പെടുത്താനോ എന്ന കാര്യം. **ഇ.** ഗാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ നിങ്ങളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക തുകയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ, അതോ അതിന് പരിമിതി ഇല്ലയോ എന്ന കാര്യം. **എഫ്.** ഗാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ നിങ്ങളെ ബാധ്യതകളിൽനിന്ന് മുക്തമാക്കുന്ന സമയവും, സാഹചര്യങ്ങളും, ആ വിവരം നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും. നിങ്ങൾ ഒരു ഗാരന്റർ ആയി നിൽക്കുന്ന വായ്പക്കാരന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ പ്രതികൂലമായ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ ഞങ്ങൾ വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും.

**8.13. പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ**

**എ.** വായ്പ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അനുവദിക്കുന്ന വിവരം നിങ്ങളെ അറിയിക്കുമ്പോൾ ബാധകമായ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ, ഞങ്ങളുടെ വായ്പ/ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രമുഖ വിശേഷതകൾ വിശദമാക്കി വിവരങ്ങൾ നൽകും. **ബി.** അപേക്ഷിക്കുവാൻ നിങ്ങളിൽനിന്ന് എന്തൊക്കെ വിവരങ്ങൾ/ രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടെന്ന് അറിയിക്കും. നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചറിയൽ, മേൽവിലാസം, ഉദ്യോഗം മുതലായ വിവരങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് എന്തൊക്കെ രേഖകൾ വേണമെന്നും, നിയമപരവും നിയന്ത്രണ സംബന്ധവും ആയ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിന്, ചട്ടപ്രകാരമുള്ള അധികാരികൾ നിങ്ങളെപ്പറ്റിയിട്ടുള്ള മറ്റ് ഏതൊക്കെ രേഖകൾ (ഉദാ: പാൻ വിവരങ്ങൾ) വേണമെന്നും അറിയിക്കും. **സി.** നിങ്ങളുടെ താമസസ്ഥലത്തെ യോ, ബിസിനസ് സ്ഥലത്തെ യോ ടെലഫോൺ നമ്പരുകളിൽ ബന്ധപ്പെടും; ആവശ്യമെന്നു തോന്നിയാൽ, ഈ ആവശ്യത്തിനായി ഞങ്ങൾ നിയോഗിക്കുന്ന ഏജൻസികൾ മുഖേന, നിങ്ങളുടെ താമസ സ്ഥലത്തോ ബിസിനസ് സ്ഥലത്തോ നേരിട്ടു വന്നുകണ്ടും, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയിൽ നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിക്കും. **ഡി.** നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അനുവദിക്കുകയോ നിലവിലുള്ള ഓവർഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ പരിധി വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ആവശ്യപ്പെട്ടാലുടനെ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് തിരികെ അടക്കണോ, വേണ്ടയോ എന്ന് നിങ്ങളോടു പറയും. ആവശ്യമെന്നു കണ്ടാൽ, ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് ചെയ്യുന്ന തുക കണക്കാക്കുന്ന രീതിയെപ്പറ്റിയും വായ്പത്തുകയുടെ കൂടിശ്ശികയുടെ പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതിയെപ്പറ്റിയും അറിയിക്കും.

**8.14. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്**

**8.14.1. പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ**

**എ.** നിങ്ങൾ കാർഡിന് അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ, ഫീസും പലിശ ചാർജ്ജുകളും, ബില്ലിംഗും പണമടയ്ക്കലും, കൂടിശ്ശിക കണക്കാക്കുന്ന രീതി, പുതുക്കൽ, നിർത്തിവയ്ക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ മുതലായവപോലെ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കൂടാതെ കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മറ്റു വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ വിശദമാക്കിത്തരും. **ബി.** ഒരു ഉൽപ്പന്നം/ സേവനം ലഭ്യമാക്കുമ്പോൾ/അതിന് അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ ലക്ഷ്യമിടുന്ന 'ടേൺ എറൗണ്ട്' സമയം നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. **സി.** വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ/ദുരുപയോഗപ്പെടുത്തിയാൽ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടങ്ങൾ, നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രസക്തമായ മറ്റ് വിവരങ്ങൾ എന്നിവ അടങ്ങിയ ഒരു സേർവീസ് ഗൈഡ്/മെമ്പർ ബുക്ക്/ലറ്റ് നിങ്ങളുടെ ആദ്യത്തെ കാർഡിനൊപ്പം അയച്ചുതരും. **ഡി.** നിങ്ങളുടെ കാർഡിൽ കാണുന്ന ഒരു ഇടപാട് നിങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കൂടുതൽ

വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകാം. നിങ്ങളുടെ വാദം ഞങ്ങൾക്ക് സ്വീകാര്യമല്ലാതെ വരുമ്പോൾ, തർക്കത്തിലുള്ള ഇടപാട് നിങ്ങൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയതാണ് എന്നതിനുള്ള തെളിവ് ഞങ്ങൾ നൽകും.

**8.14.2 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്/പിൻ നൽകുന്നത്**

**എ.** നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള തപാൽ മേൽവിലാസത്തിലോ നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള മറ്റൊരു മേൽവിലാസത്തിലോ മാത്രം (തപാൽ മേൽവിലാസത്തിൽ എത്തിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ) കൃത്യർ/ തപാൽവഴി, നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്/ പിൻ അയച്ചുതരും. അല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾ താൽപ്പര്യപ്പെട്ടാൽ, ശരിയായ തിരിച്ചറിയൽ സ്ഥിരീകരണത്തിനു ശേഷം, ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലൂടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്/പിൻ നൽകുന്നതാണ്. **ബി.** ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നൽകുന്നതിന് അർഹതപ്പെട്ട ആളാണെന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് തോന്നിയാൽ, ഡിആക്ടിവേറ്റഡ് (ഉപയോഗിക്കാൻ തയ്യാറല്ലാത്ത രൂപത്തിൽ) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നിങ്ങൾക്ക് എത്തിച്ചുതരും. വേണ്ട രീതിയിൽ, മറ്റ് നിർദ്ദിഷ്ട വ്യവസ്ഥകൾക്കു വിധേയമായി നിങ്ങൾ ആ കാർഡിന്റെ ആക്ടിവേഷൻ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചാൽ മാത്രമേ, കാർഡ് ആക്ടിവ് ആകുകയുള്ളൂ. **സി.** നിങ്ങളുടെ സമ്മതത്തോടുകൂടി മാത്രമേ, നിങ്ങളുടെ കാർഡിന്മേൽ വായ്പ/ ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യം അനുവദിക്കുകയോ ക്രെഡിറ്റ് ലിമിറ്റ് വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യൂ. **ഡി.** പിൻ (പേഴ്സണൽ ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ നമ്പർ) അനുവദിച്ചാൽ, അത് നിങ്ങളുടെ തപാൽ മേൽവിലാസത്തിൽ പ്രത്യേകം അയച്ചുതരും.

**8.14.3 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ**

**എ.** നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ട് നിയന്ത്രിക്കുന്നതിലും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചുള്ള വാങ്ങലുകൾ/ പണം പിൻവലിക്കൽ പരിശോധിക്കുന്നതിലും നിങ്ങളെ സഹായിക്കുവാൻ, മാസം തോറും തപാലിലൂടെയോ നിങ്ങൾക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയോ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇടപാടുകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം ചെലവൊന്നും ഇടയാക്കാതെ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. ഓരോ മാസവും നേരത്തെ തീരുമാനിച്ചിരിക്കുന്ന തീയതിയിൽ, നിങ്ങളുടെ തപാൽ മേൽവിലാസത്തിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് സൗജന്യമായി അയച്ചുതരും. **ബി.** ഈ വിവരം കിട്ടാതെയിരുന്നാൽ, നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു. പണം അയ്ക്കുവാനും, പതിവു വിട്ടുള്ള കാര്യങ്ങൾ സമയാസമയം രേഖപ്പെടുത്തുവാനും പാകത്തിൽ, വിവരങ്ങൾ വിണ്ടും അയച്ചുതരാൻ ഏർപ്പാടു ചെയ്യാം. **സി.** ഫീസിന്റെ/ചാർജ്ജുകളുടെ ക്രമത്തിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. സാധാരണ മാറ്റങ്ങൾ (പലിശനിരക്കുകളും നിയന്ത്രണാവശ്യകതകളുടെ ഫലമായുള്ളവയും ഒഴികെ) ഒരു മാസത്തെയെങ്കിലും മുന്നറിയിപ്പു നൽകി, പിൽക്കാല പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതല്ലാതെ ആയിരിക്കും. മാസം തോറുമുള്ള അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിനോ അതിന്റെ കോപ്പിക്കോ ഒപ്പം ഈ മാറ്റങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**9. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുടെ സംരക്ഷണം**

**9.1. സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവും ആയ ബാങ്കിംഗ്, പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റംസ്**

ഒരു വ്യവസായമെന്ന നിലയിലുള്ള ഞങ്ങളുടെ സഹകരണത്തോടെ, നിങ്ങൾക്കു വിശ്വാസമർപ്പിക്കാവുന്ന സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവും ആയ ബാങ്കിംഗ്, പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് പ്രയോജനപ്പെടുത്താം. സുരക്ഷിതത്വ സംവിധാനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി ജാഗ്രത പുലർത്തുന്നതിന് സിസിടിവി ഞങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്.

**9.2. വിവരങ്ങൾ അപ്പപ്പോൾ അറിയിക്കുക**

താഴെ പറയുന്നവയിൽ മാറ്റമുണ്ടായാൽ, എത്രയും വേഗം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക. **എ.** പേര്; **ബി.** മേൽവിലാസം; **സി.** ഫോൺ നമ്പർ അല്ലെങ്കിൽ **ഡി.** ഇ-മെയിൽ വിലാസം (ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നത് ഇതുവഴി ആണെങ്കിൽ).

**9.3. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിശോധിക്കൽ**

**എ.** നിങ്ങളുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പാസ്സ്ബുക്ക് പതിവായി പരിശോധിക്കണമെന്ന് ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. ഏതെങ്കിലും എൻട്രി തെറ്റാണെന്നു തോന്നിയാൽ, എത്രയും വേഗം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കണം. ഞങ്ങൾ അന്വേഷിക്കാം. ഡയറക്ട് ഡെവിഡ്കളും സ്ഥിരനിർദ്ദേശങ്ങളും പതിവായി പരിശോധിക്കുന്നത്, പണം പോകേണ്ട സ്ഥാനത്തേക്കു തന്നെയാണ് പോകുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കുവാൻ സഹായകമാകും. **ബി.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് ഞങ്ങൾക്ക് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുമായും, പോലീസിനെ/ മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളെ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, അവരുമായും സഹകരിക്കണം.

**9.4. ശ്രദ്ധയും കരുതലും**

നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ കൃത്രിമം കാണിക്കുന്നതു തടയുന്നതിലും അത് സംരക്ഷിക്കുന്നതിലും സഹായിക്കുവാൻ, നിങ്ങളുടെ ചെക്ക്, പാസ്സ്ബുക്ക്, കാർഡ്, പിൻ, മറ്റ് സുരക്ഷാവിവരങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ വയ്ക്കേണ്ടത് പ്രധാനമാണ്. താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ഉപദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു എന്ന് ദയവായി ഉറപ്പു വരുത്തുക:

**എ.** i) ചെക്ക് ബുക്കും കാർഡുകളും ഒന്നിച്ചു സൂക്ഷിക്കരുത് ii) ഒന്നും എഴുതാത്ത ചെക്ക് ലീഫുകൾ ഒപ്പിട്ടു സൂക്ഷിക്കരുത്. iii) നിങ്ങളുടെ കാർഡ്, പിൻ, പാസ്വേർഡ്, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ മറ്റൊരാൾ ഉപയോഗിക്കുവാൻ അനുവദിക്കരുത്. iv) പിൻ, പാസ്വേർഡ്, മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ എഴുതിവയ്ക്കുകയോ, രേഖപ്പെടുത്തുകയോ അരുത്. v) നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ, പാസ്വേർഡ്, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ മറ്റൊരാൾക്ക് കൊടുക്കരുത്.

**ബി.** എപ്പോഴും i) തപാൽവഴി ചെക്ക് അയക്കുകയാണെങ്കിൽ, ചെക്ക് മുഖേന നിങ്ങൾ പണം നൽകുന്ന ആളിന്റെ പേര് വ്യക്തമായി എഴുതുക. കൃത്രിമം കാണിക്കുന്നതു തടയുന്നതിൽ അത് സഹായിക്കും. ii) അത്തരം ചെക്കുകൾക്ക് പിന്നിൽ ഉദാഹരണമായി കാർബൺ പേപ്പർ വച്ച് എഴുതുവാൻ ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യും. രാസവസ്തുക്കൾ ഉപയോഗിച്ച് തിരുത്തുന്നത് അത് ഒഴിവാക്കും. iii) നിങ്ങൾ പിൻ മാറുകയാണെങ്കിൽ, പുതിയ പിൻ ശ്രദ്ധയോടെ തിരഞ്ഞെടുക്കുക. iv) പിൻ, പാസ്വേർഡ്, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഓർമ്മയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും, അവയിൽ ഏതെങ്കിലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കത്ത് കൈപ്പറ്റിയാലുടനെ നശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക. v) കാർഡ് സുരക്ഷിതമായി കൈവശം സൂക്ഷിക്കുവാനും പിൻ,

പാസ്പേർഡ്, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുവാനും എല്ലാ സമയത്തും ന്യായമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുക. vi) കാർഡ് രസീതുകൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുകയും, ശ്രദ്ധയോടെ നശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക. vii) ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ചെക്ക് അടയ്ക്കുകയാണെങ്കിൽ, അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ പേര് (എബിസി ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് - എക്സൈസെഡ്) ചെക്കിൽ എഴുതുക. ചെക്കിലെ ഉപയോഗിക്കാത്ത സ്ഥലത്ത് ഒരു വര വരയ്ക്കുക. അനധികൃതരായ ആളുകൾ ആ സ്ഥലത്ത് അധിക നമ്പരുകളോ പേരുകളോ കൂട്ടിച്ചേർക്കാതിരിക്കാനാണിത്. **സി.** നിങ്ങളുടെ കാർഡ്/ചെക്ക് ബുക്ക് ദുരുപയോഗം ചെയ്യപ്പെടാതെ സംരക്ഷിക്കുവാൻ നിങ്ങൾക്ക് എന്തു ചെയ്യാൻ കഴിയുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപദേശിക്കും. **ഡി.** നിങ്ങളുടെ ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്സ്ബുക്ക് അല്ലെങ്കിൽ എടിഎം/ഡെബിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പിൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ മറ്റൊരാൾ അറിയാനിടയായാൽ, ആ വിവരം ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചാലുടനെ, അവയുടെ ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിൽ ശ്രമിക്കുന്നതിന് അതിവേഗം നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും. **ഇ.** നിങ്ങളുടെ ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്ബുക്ക് അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെട്ടതായോ മോഷ്ടിക്കപ്പെട്ടതായോ, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പിൻ, പാസ്പേർഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷാവിവരങ്ങൾ മറ്റൊരാൾ അറിയാനിടയായതായോ സംശയം തോന്നിയാൽ അല്ലെങ്കിൽ കണ്ടെത്തിയാൽ, വിവരം എത്രയും വേഗം ഞങ്ങളോട് പറയാണം എന്നത് പ്രധാനമാണ്. **എഫ്.** നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂർ ടോൾഫ്രീ നമ്പറിൽ പോണിലൂടെ ഞങ്ങളെ നഷ്ടപ്പെട്ടപ്പറ്റി അറിയിക്കുകയും, ഉടനെതന്നെ വിവരം സ്ഥിരീകരിച്ച് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയും ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ, ഈ ആവശ്യത്തിനായി നിങ്ങൾക്കു നൽകിയിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ ഇ-മെയിൽ മുഖേന വിവരം അറിയിക്കാം. **ജി.** ഞങ്ങളെ വിവരമറിയിക്കുന്ന സമയം വരെ, ദുരുപയോഗത്തിനുള്ള ബാധ്യത നിങ്ങൾക്കായിരിക്കും.

**9.5. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്**

ലളിതമായ പല മുൻകരുതലുകളും എടുത്താൽ, ഓൺ ലൈൻ ബാങ്കിംഗ് സുരക്ഷിതവും സൗകര്യകരവും ആണ്. താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ഉപദേശങ്ങൾ നിങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു എന്ന് ദയവായി ഉറപ്പു വരുത്തുക. **എ.** ഞങ്ങളുടെ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൈറ്റിൽ നേരിട്ടു പ്രവേശിക്കുക. മറ്റൊരു സൈറ്റിലെയോ ഒരു ഇമെയിലിലെയോ ലിങ്കിലൂടെ കടക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുക. സൈറ്റിന്റെ പേര് വായിച്ച് സ്ഥിരീകരിച്ച്, കബളിപ്പിക്കപ്പെടാതെ ശ്രദ്ധിക്കുക. **ബി.** നിങ്ങളുടെ പാസ്പേർഡ് അല്ലെങ്കിൽ പിൻ ആവശ്യപ്പെടുകൊണ്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഇ-മെയിൽ വന്നാൽ അവഗണിക്കുക. വിവരം ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചാൽ, ഞങ്ങൾ അന്വേഷണം നടത്താം. നിങ്ങളുടെ ഓൺലൈൻ ബാങ്കിംഗ് പിൻ അല്ലെങ്കിൽ പേയ്മെന്റ് കാർഡ് പിൻ അല്ലെങ്കിൽ പാസ്പേർഡ് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുവാൻ ആവശ്യപ്പെടുകൊണ്ട് പോലീസോ ഞങ്ങളോ ഒരിക്കലും നിങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുകയില്ല. **സി.** ഞങ്ങളുടെ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൈറ്റുമായി ബന്ധപ്പെടുവാൻ സൈബർ കഫേകളോ മറ്റുള്ളവരുമായി പങ്കു വയ്ക്കുന്ന പിസികളോ ഉപയോഗിക്കാതിരിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ ഉപദേശിക്കുന്നു. **ഡി.** ഏറ്റവും പുതിയ ആന്റി-വൈറസ്, സ്പൈ വെയർ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ കൊണ്ട് നിങ്ങളുടെ പിസി പതിവായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുവാൻ ഞങ്ങൾ ഉപദേശിക്കുന്നു. ഹാക്കേഴ്സ്, വൈറസ് ആക്രമണം അല്ലെങ്കിൽ ഉപദ്രവകാരികളായ 'ട്രോജൻ ഹോഴ്സ്' പ്രോഗ്രാംസ് എന്നിവയെക്കുറിച്ചെ സംരക്ഷണത്തിന് സെക്യൂരിറ്റി പ്രോഗ്രാമുകൾ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യാം. ഇന്റർനെറ്റിലെ ശല്യക്കാരിൽനിന്ന് നിങ്ങളുടെ പിസിക്കും അതിലെ ഉള്ളടക്കത്തിനും സംരക്ഷണം നൽകുവാൻ കമ്പ്യൂട്ടറിൽ യോജിച്ച ഒരു ഫയർവോൾ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യണമെന്ന് ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. **ഇ.** നിങ്ങളുടെ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സിസ്റ്റത്തിലെ "ഫയൽ ആൻഡ് പ്രിൻറിംഗ് ലേയറിലെ" വിശേഷത പ്രവർത്തനരഹിതമാക്കുക. **എഫ്.** ഉപയോഗം കഴിഞ്ഞാൽ നിങ്ങളുടെ പിസി ലോഗ് ഓഫ് ചെയ്യുക. **ജി.** ഇന്റർനെറ്റ് എക്സ്പ്ലോറർ ബ്രൗസറിൽ നിങ്ങളുടെ ഐഡി/പിൻ സ്റ്റോർ ചെയ്യരുത്. **എച്ച്.** നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടും ഇടപാടു വിവരങ്ങളും പതിവായി പരിശോധിക്കുക. **ഐ.** ഞങ്ങളുടെ ഉപദേശം ചെവികൊള്ളുക - ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റുകൾ സാധാരണ, ഓൺലൈനിൽ എങ്ങനെ സുരക്ഷിതരായിരിക്കാം എന്നതിന് സഹായവും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശവും ലഭിക്കുന്ന ഒരു നല്ല സ്ഥലമാണ്.

**9.6. പേയ്മെന്റുകൾ റദ്ദ് ചെയ്യൽ**

നിങ്ങൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഒരു പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നിലധികം പേയ്മെന്റുകൾ റദ്ദ് ചെയ്യണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യണം; **എ.** ഒരു ചെക്കിന്റെ പണം നൽകുന്നത് നിർത്തിവയ്ക്കണമെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഒരു സ്ഥിര നിർദ്ദേശമോ ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റോ റദ്ദ് ചെയ്യണമെങ്കിൽ, രേഖാമൂലം ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടണം. **ബി.** ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ് റദ്ദ് ചെയ്യുവാൻ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുക. ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റിന്റെ ഒറിജിനേറ്ററെയും വിവരം അറിയിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. **സി.** റദ്ദ് ചെയ്യുവാനുള്ള നിങ്ങളുടെ തീരുമാനം ഞങ്ങളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതെ, പേയ്മെന്റുകൾ റദ്ദ് ചെയ്യാൻ കഴിഞ്ഞെന്നു വരില്ല. **ഡി.** ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റുകളുടെ റദ്ദാക്കൽ, നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള മറ്റ് നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമാണ്.

**9.7. നഷ്ടങ്ങൾക്കുള്ള സാധ്യത**

**എ.** നിങ്ങൾ വ്യാജമായ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടാൽ, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉത്തരവാദിത്വം നിങ്ങൾക്കായിരിക്കും. വേണ്ടത്ര ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പെരുമാറുകയും അത് നഷ്ടത്തിനു കാരണമാകുകയും ചെയ്താൽ, അതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം നിങ്ങൾക്കായിരിക്കാം. **ബി.** വ്യാജമായോ വേണ്ടത്ര ശ്രദ്ധയില്ലാതെയോ പ്രവർത്തിച്ചിട്ടില്ലാത്തതോ, നിങ്ങളുടെ കാർഡിന്റെ ദുരുപയോഗം കൊണ്ട് നിങ്ങൾക്കുള്ള

ബാധ്യത, കാർഡ് അനുവദിച്ചതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നിജപ്പെടുത്തിയിരുന്ന തുകയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. സി. നിങ്ങളുടെ പിൻ നഷ്ടപ്പെടുകയോ നിങ്ങളുടെ പാസ്‌വേർഡോ മറ്റ് സുരക്ഷാവിവരങ്ങളോ കൈവിട്ടു പോകുകയോ ചെയ്തതുമൂലം ഉണ്ടാകുന്ന, വിവരം ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും അവയുടെ ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിന് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന സമയം വരെയുള്ള, ദുരുപയോഗങ്ങളുടെ ബാധ്യത നിങ്ങൾക്കായിരിക്കും.

**10. മേൽനോട്ടം**

ഗവേണിംഗ് കൗൺസിൽ അംഗങ്ങൾ ഡയറക്ടർമാരായി ഉൾപ്പെടുന്ന ടി ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡാർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇൻഡ്യ ഈ സംഹിതയുടെ മേൽനോട്ടം നിർവ്വഹിക്കുന്നതാണ്. ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിവരങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു:

ടി ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡാർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇൻഡ്യ  
റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ ബിൽഡിംഗ്, സി-7,  
4-ാം ഫ്ലോർ, ബാനൂ - കൂർള കോംപ്ലക്സ്, മുംബൈ-400 051.  
ടെലഫോൺ: 26573715; ഫാക്സ്: 2657 3719

ഇ-മെയിൽ: [ceo.bcsbi@rbi.org.in](mailto:ceo.bcsbi@rbi.org.in).

വെബ്സൈറ്റ്: [www.bscbi.org.in](http://www.bscbi.org.in)

**11. സഹായത്തിന്**

ഈ സംഹിത സംബന്ധിച്ച് എന്തെങ്കിലും അന്വേഷണം ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിനായി നിയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന ടെലഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കുമായോ കസ്റ്റമർ സേർവീസ് നമ്പരിലോ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഇൻഡ്യൻ ബാങ്ക്സ് അസ്സോസിയേഷനുമായോ ബന്ധപ്പെടണം.

ഇൻഡ്യൻ ബാങ്ക്സ് അസ്സോസിയേഷൻ,  
6-ാം ഫ്ലോർ, സെന്റർ I ബിൽഡിംഗ്, വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ കോംപ്ലക്സ്,  
കഫ് പരേഡ്, മുംബൈ-400 021.

ടെലഫോൺ: 022-22174040; ഫാക്സ്: 022-22184222.

ഇ-മെയിൽ: [unni@iba.org.in](mailto:unni@iba.org.in)

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

അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിലാസത്തിൽ, ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡാർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇൻഡ്യയുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

11.1. ഈ സംഹിതയുടെ കോപ്പി ലഭ്യമാണെന്നും, അത് എങ്ങനെ കിട്ടുമെന്നും, ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, കോപ്പി ലഭ്യമാക്കാമെന്നും വിശദമാക്കുന്ന നോട്ടീസുകൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും കാണാവുന്നതാണ്.

**12. സംഹിതയുടെ പുനരവലോകനം**

ഈ സംഹിത മൂന്നുവർഷ കാലയളവിനുള്ളിൽ പുനരവലോകനത്തിനു വിധേയമാക്കുന്നതാണ്. പുനരവലോകനം നടത്തുന്നത് സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ആയിരിക്കും.

**പൊതുജന താൽപ്പര്യാർത്ഥം പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നത്:  
റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ**