ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದು – CITIZENs' CHARTER

ಕ್ರ. ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ
1	ಸನ್ನದಿನ ಅನ್ವಯಿಕೆ
2	ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ
3	ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನ
4	ಸನ್ನದಿನ ಪ್ರಚಾರ
5	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆ
6	ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು
7	ಮರಣ ಕ್ಲೇಮುಗಳ ಪರಿಹರಿಸುವುಕೆ
8	ಮಾಸಲಾದ/ವಿರೂಪಗೊಂಡ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ
9	ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟಿನ ಸೌಲಭ್ಯ
10	ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ
11	ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಸೇವೆಗಳು
12	ಏ ಟಿ ಎಮ್/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‍ಗಳ ವ್ಯವಹಾರ
13	ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್
14	ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ / ಇ– ಮೇಲ್ ಸಂದೇಶಗಳು
15	ಇ ಸಿ ಎಸ್ ಆದೇಶಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
16	ಸಾಲ/ಮುಂಗಡಗಳು
17	ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು
18	ಯೋಜನೆಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ
19	ಗುಣ ಮಟ್ಟದ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಿರುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು
20	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ
21	ಕೊಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನ

1. [illegible]

ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ:
ಇದು ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಕಾನೂನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲ. ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದು, ಹೊಸ ಕಾನೂನು ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಇದು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಂಧವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮುಂಗಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮೂಲಕ (ಪರ್ಯಾಯ ವಿತರಣಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು) ಒದಗಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಡೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸನ್ನದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೆ ವಾಯ್ ಸಿ ಅನುಸರಣೆ:
ನಿಯಂತ್ರಕ/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು, ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ನಾವು, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆವೈಸಿ) ನಿಯಮಗಳು ಅಂದರೆ ಹಣ ದುರ್ಬಳಕೆ (ಏ ಎಮ್ ಎಲ್) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಯ/ಗಳ ವಿಳಾಸದ ಪರಿಶೀಲನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಗುರುತಿನ ಬಗ್ಗೆ ನಮ್ಮನ್ನು ನಾವು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಬಯಸುವವರು, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕ/ರು, ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಮತ್ತು ನಮ್ಮನ್ನು ನಾವು ವಂಚನೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಇತರೆ ದುರುಪಯೋಗಗಳ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇದು ಅನುಕೂಲ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ/ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದಾಯದ ಮೂಲಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ನಾವು ನಮ್ಮನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು, ಈ ಎಲ್ಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆಯ ಆವರ್ತನೆಯ ಪ್ರಕಾರವಲ್ಲದೆ ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಯಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುವುದು.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

- ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು: ಉದಾ:- ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು, ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು, ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳು, ಸಂಚಿತ ಠೇವಣಿಗಳು, ಎನ್ ಆರ್ ಇ, ಎನ್ ಆರ್ ಓ ಖಾತೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರ ಕಪಾಟು (ಲಾಕರ್ಸ) ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ.
- ನಿಧಿ ಆಧಾರಿತ (ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು, ಬೇಡಿಕೆ ಸಾಲ, ಅವಧಿ ಸಾಲ, ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಮೀರೆಳೆತ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ಮತ್ತು ನಿಧಿಯೇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳು (ಲೆಟರ್ ಆಫ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್/ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿ).
- ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಕೆಸಿಸಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು,
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ವಿಮೆ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.

ಸೇವೆಗಳು:

೧. ಆರ್ ಟಿ ಜಿ ಎಸ್ /ನೆಫ್ಟ್/ಐ ಎಮ್ ಪಿ ಎಸ್/ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ, ಬ್ಯಾಂಕರ್ಸ್ ಚೆಕ್ಕುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ ಸೌಲಭ್ಯ.
೨. ಎಟಿಎಂ
೩. ಚೆಕ್ಕುಗಳ ಸಂಗ್ರಹ
೪. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿ–ಸೇವೆಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಭದ್ರ ಕಪಾಟು ಸೌಲಭ್ಯ (ಲಾಕರ್)
೫. ಬಿ ಬಿ ಪಿ ಎಸ್– ಭಾರತ್ ಬಿಲ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

೬. ಮಾಸಿದ/ಹರಿದ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯ
೭. ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕ್ಲೇಮು ಪ್ರಕರಣಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ
೮. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು
೯. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್
೧೦. ಗ್ರೀನ್ ಪಿನ್ ಸೌಲಭ್ಯ
೧೧. ಓ ಟಿ ಪಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
೧೨. ಸಿ ಕೆ ವೈ ಸಿ
೧೩. ಯು ಎಸ್ ಎಸ್ ಡಿ– ರಚನೆಯಿಲ್ಲದ ಪೂರಕ ಸೇವಾ ಡೇಟಾ
೧೪. ಪಿ ಓ ಎಸ್– ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ಸ್

2. ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಗದು/ ಚೆಕ್ಕಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯಂತಹ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ನೋ– ಫ್ರಿಲ್ ಖಾತೆಗಳಗೂ ಮೂಲಭೂತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗಾಗಿ ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು–ಪತ್ರ ಮತ್ತು ನೈಜತೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೋಷಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ

3. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಜಾಗೃತಿ – ಜಾಗೃತಿ ಅಭಿಯಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಮುದ್ರಣ ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ಮಾಧ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಆಕಾಶವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ಪ್ರಚಾರ ಕ್ರಾಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್ ಬಿ ಐ) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ಬಿ ಓ) ಕಚೇರಿಗಳು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದೆ.
- ಶಾಖೆಗಳ ಭೌಗೋಳಿಕ ಅಸ್ತಿತ್ವ, ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗೀಕರಣ, ಅದರಲ್ಲೂ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ವಿಧವೆಯರು, ವಿಕಲಚೇತನರು ಮೊದಲಾದ ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿ ಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ವಿಭಿನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಅನ್ವಯ ವರ್ಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗೆಯೇ ತಲುಪಬೇಕಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಂಪನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಆರ್ಥಿಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿಕತೆ – ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸೇವಾ ಮನೋಭಾವದಲ್ಲಿ "ಗ್ರಾಹಕ ಮೊದಲು" ಎಂಬ ಮನೋಭಾವನೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಧನಾತ್ಮಕ ವರ್ತನೆಯ ಬದಲಾವಣೆ, ನಡವಳಿಕೆ /ಆಚರಣೆ, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಕೌಶಲ್ಯದ ಅಂತರಗಳು, ಮರು-ಇಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಿಕಸನಗೊಳಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿ ವಿಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರೂಪಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತ ಅನುಮೋದಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಕ್ರೋಡೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಆ ಅಂಶಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮುಂಚೂಣಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಆಂತರಿಕ ತಪಾಸಣೆ/ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ವರದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಮಾಪಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವೀಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕುರಿತು ಸಮಗ್ರ ನೀತಿಯಿರುತ್ತದೆ.
  1. ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸನಧಿನ ಮೇಲಿನ ನೀತಿ
  ೨. ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿ
  ೩. ಚೆಕ್ / ಇನ್ನಿತರ ಸಂಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ನೀತಿ
  ೪. ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
  ೫. ಕಳ್ಳತನ, ದರೋಡೆ, ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ.
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಪೂರಕ-ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ (ಕ್ರಾಸ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್) ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.
  ೧. ಎಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಕಾನೂನಿನ ಅನ್ವಯ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆಯೋ.
  ೨. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಎಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯವೆನಿಸುವುದೋ.
  ೩. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಅನಿಯಾರ್ಯವಾದ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವಿಕೆ
  ೪. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭ.

4. ಸನ್ನದನ್ನು ಪ್ರಕಟಪಡಿಸುವಿಕೆ

- ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದನ್ನು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಈ ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದು ಪ್ರತಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹೊಂದಿರುವ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

- ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವತ್ತೂ ಸಲಹೆಗಳು/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯವನ್ನು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆ/ಕಾರ್ಯಾಲಯಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಸೇವೆ ನೀಡಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಸೇವೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ದೊಡ್ಡ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾದ "ವಿಚಾರಣೆ" ಅಥವಾ "ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೆ" ಕೌಂಟರ್‌ನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ / ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯ-ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ಕುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಆಗುವ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿಳಂಬ ಸಮಯ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಲಹೆ ನೀಡಿದಂತೆ, ಕೆಲವು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಿರ್ಧಿಷ್ಟ ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಹೊರರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಜಮಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
- ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕ ಮತ್ತು ಸಲಹಾ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಗಳ ವಿಳಾಸ ಹಾಗೂ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿಳಾಸವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನಸಂದಣಿ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಆಸನದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಕುಡಿಯುವ ನೀರು ಇತ್ಯಾದಿ ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ಧಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸರತಿ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- "ನಾಲ್ಕು ಕಣ್ಣುಗಳು" ತತ್ವ, ನಗದು ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ರಜೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳ ನಿರಂತರತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಸರಿಯಾದ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳನ್ನು ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ "ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಶಾಖೆಗಳ" ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
  ಏಕರೂಪದ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆ (ಏ ಓ ಎಫ್) – ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿರುವಂತಹ ನಮೂನೆಯನ್ನೇ ಹೊಂದಲಾಗಿದೆ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಏ ಓ ಎಫ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರವಾದ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪಟ್ಟಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಖಾತೆ ತೆರೆಯಲು, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆ ವಾಯ್ ಸಿ) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು (೧) ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು (೨) ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಅವಶ್ಯಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸುವ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಿಗದಿತ ಕನಿಷ್ಠ ಶಿಲ್ಕನೊಂದಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇರ್ಪಡೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋ-ಫ್ರಿಲ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಬಹುದು.

- ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿಯಾಗಿ, ೧೦ ವರ್ಷ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಯಸ್ಸಿನ ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೈಸರ್ಗಿಕ/ಕಾನೂನು ಪಾಲನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ/ಅಂಧ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- ಖಾತೆಯನ್ನು ಒಂದು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಶಾಖೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಕೂಡ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ : ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಹೋದಾಗ ಅಥವಾ ಅದೇ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ಇನ್ನೊಂದು ಶಾಖೆಗೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗಲೂ ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಅದೇ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಪೋರ್ಟಬಿಲಿಟಿ ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವವರು ಅಥವಾ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಬಾಡಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ನಿಯಮಿತ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ನಿಶ್ಚಿತ ಸೂಚನೆಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಠೇವಣಿ, ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದರೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ದಂಡಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಯು ನಿಗದಿತ ಕನಿಷ್ಠ ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿದ್ದು, ಅದರ ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಠೇವಣಿದಾರರ (ರು) ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿನ ನಿಶ್ಚಿತ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಆ ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿದಾರ (ರು) ನಿರ್ದಿಷ್ಠ ಪಡಿಸಿದ ಬದುಕುಳಿದವರು/ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಹಣ ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಇರುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ನಿಶ್ಚಿತ ಠೇವಣಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ತೆರಿಗೆ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಳಿದ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಳು/ ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರತೀಕವಾಗಿ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿದಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಶಾಖೆಗಳು ಸ್ವಯಂ ನವೀಕರಣ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗಾಗಿ ನವೀಕರಣ ಸೂಚನೆಗಳು – ನವೀಕರಣದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು, ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಮೊತ್ತ, ಮುಕ್ತಾಯದ ಮೌಲ್ಯ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕಗಳು, ದರಗಳಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ನವೀಕರಣ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಗಳಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್

ಸ್ವಯಂ–ನವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಐ ಬಿ ಎ ಯ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಗಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮಾಸಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ಮೌಲ್ಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಅಥವಾ ಅರ್ಧ–ವಾರ್ಷಿಕ (ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಸಂಯೋಜಿತ ಅಂದರೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಹೂಡಿಕೆ) ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಠೇವಣಿದಾರರ ಆಯ್ಕೆಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕದಂದು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  ರೂ.೨೦,೦೦೦/– ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮುಕ್ತಾಯದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅಡ್ಡಗೆರೆ ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಲು ಮೊತ್ತ + ಬಡ್ಡಿ ರೂ.೨೦,೦೦೦/– ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ ಆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಒಟ್ಟು ಜಮಾಗೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮುರಿದ ಟಿಡಿಎಸ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿದ ತಃಖ್ತೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೆರೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಠೇವಣಿಯ ಮೆಲೆ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಹಿಂಪಡೆಯುವಾಗ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಠೇವಣಿದಾರ/ರು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಮೂಲ ನಿಶ್ಚಿತ ಠೇವಣಿ ರಶೀದಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಶ್ಚಿತ ಠೇವಣಿ ರಶೀದಿಯ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು.

೬. ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು

(ಅ) ಪಿಂಚಣಿದಾರರು, ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ವಿಕಲಚೇತನರು –

- ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆಯ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಯೋಮಾನದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ನವೀಕರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಾದ ನಂತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ನೀಡುವುದು. ನಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ/ಹಳೆಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತ ವಯಸ್ಸಿನ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕ ಮತ್ತು ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅದರ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರಣ ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

(ಬ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಮತ್ತು ಅರೆ ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರು –

೧. ಬ್ಯಾಂಕು ಸರಿಯಾದ ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಚಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ನೋಟುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

೨. ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳು ಪೂರ್ಣ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಅ) ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳು (ಎಸ್ ಎಚ್ ಜಿ) –

೧. ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘದ ಸದಸ್ಯರು ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

೨. ಕೇವಲ ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳು ಮಾಡಿದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗದೆ ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಮತ್ತು

ಅದರ ಹಿಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಹಾಗೂ ಕಿರು ಸಾಲ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ೞ. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು –

ಎ. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಸೌಲಭ್ಯ / ಎಟಿಎಂ / ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಉಳಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನಂಬುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕಾಯ್ದೆ, ೧೯೯೯ ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಕಾನೂನು ರಕ್ಷಕ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವು ಸ್ವಲೀನತೆ, ಸೆರೆಬ್ರಲ್ ಪಾಲ್ಸಿ, ಮಾನಸಿಕ ಕುಂಠಿತತನ ಮತ್ತು ಬಹು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವ/ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಕಾಯಿದೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಜಿಲ್ಲಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಕಾಯಿದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಗಳು ನೀಡುವ ಗಾರ್ಡಿಯನ್ಶಿಪ್ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಸನದಲ್ಲಿ (ಮಾನಸಿಕ ಅಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಕಾಯಿದೆ) ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ.

7. ಮರಣ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ

ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ತರಲು ಒತ್ತಾಯಿಸದೆಯೇ ಮರಣ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ಲೇಮ್ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಠೇವಣಿಗಳು, ಭದ್ರ ಕಪಾಟುಗಳ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಂಲೇಖನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ಲೈಮುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುತ್ತಿದೆ ಕೂಡ.

ಸರಳೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಹೀಗಿದೆ:

- ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕ್ಲೈಮು ಪ್ರಕರಣಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ:
  ಗ್ರಾಹಕರು ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ /ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ / ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾವಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಾಮಿನಿಯು ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾವಿನ ಇತರ ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
  ನಾಮಿನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಗುರುತನ್ನು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಯಾವುದೇ ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಹೊರತು ಬ್ಯಾಂಕು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಾಮಿನಿಯು ಭದ್ರ ಕಪಾಟಿನಲ್ಲಿನ ಹಣ/ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಮೃತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಟ್ರಸ್ಟಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಸಂಯುಕ್ತ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದುಕುಳಿಯುವವರ ಷರತ್ತಿನೊಂದಿಗೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವು, ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬದುಕುಳಿದವರಿಗೆ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಒಪ್ಪಿದ್ದರೆ,

ಖಾತೆದಾರರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರ ಮರಣದ ನಂತರ, ಬದುಕುಳಿದವರಿಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಆದರೆ ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಯಾವುದೇ ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಬಾರದು. ಬದುಕುಳಿದವರು ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಂಯುಕ್ತ ಖಾತೆದಾರರ ಸಾವಿನ ಇತರ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಬದುಕುಳಿದವರು ತನ್ನ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಖೆಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

- ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಹಾಗೆಯೇ ಬದುಕುಳಿಯುವವರ ಸೂಚನೆ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಹಕ್ಕುದಾರನು ಕ್ಲೈಮ್ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಮರಣಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದರೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ಆಡಳಿತ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ರಿಯಾಯತಿ ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ಇಂತಹ ಕ್ಲೇಮುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಜಾಮೀನು ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತವಾಗಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ) ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದು.ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಒಬ್ಬನೇ ವಾರಸುದಾರ ತನ್ನ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಮುಮಾಡುವುದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಲಾಕರಿನಲ್ಲಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಿದ್ದರೆ ಎಲ್ಲ ವಾರಸುದಾರರ ಪರವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಿತ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪಡೆಯಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿರುವ ಸಮಯದವಕಾಶ: ಕ್ಲೇಮುದಾರರು ಎಲ್ಲ ಔಪಚಾರಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ೧೫ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಕ್ಲೇಮನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಕ್ಲೇಮುದಾರರು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುರಿತು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

೮. ಮಾಸಿದ/ ಹರಕಲಾದ ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ:

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಸಿದ ಮತ್ತು ಸ್ವಲ್ಪ ಹರಕಾದ/ತುಂಡಾದ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮೊತ್ತಗಳಲ್ಲಿ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ನೋಟಿನ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಕಣ್ಮರೆಯಾಗಿರಬಾರದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಸ್ಟ್ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಹರಿದ/ ವಿರೂಪಗೊಂಡ/ ದೋಷಪೂರಿತ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ಕೂಡ ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅಸಲಿ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವಂಚನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಮನಗೊಂಡಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಸ್ಟ್ ಶಾಖೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಹರಕಾದ/ತುಂಡಾದ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ನೋಟುಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ (ನೋಟ್ ಮರುಪಾವತಿ) ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

೯. ಸುರಕ್ಷಿತ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳು (ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ)

ಸುರಕ್ಷಿತ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಪೂರಕ ಸೇವೆಯಾಗಿದೆ. ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳ ಸೌಲಭ್ಯ ಹಂಚಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತವೆ/ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತವೆ. ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಶಾಖೆಗಳ

ಸ್ಥಾಪಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಪರಿಗಣನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿವೇಕಯುತ ನಡೆಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರಲ್ಲಿನ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು:

- ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ (ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ), ಸಂಸ್ಥೆ, ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿದ ಸಂಘಗಳು, ಸೊಸೈಟಿಗಳು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು.
- ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟು ಸೌಲಭ್ಯದ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಭದತ್ರಾ ಕಪಾಟಿನ ಕೀ ಕಳೆದುಹೋದ ತಕ್ಷಣ ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲಾಕ್ ಮತ್ತು ಕೀ ರಿಪೇರಿ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆದಾರ/ರು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟಿನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಆಭರಣಗಳು, ಬೆಲೆಬಾಳುವ ವಸ್ತುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳು ವಿವಿಧ ಗಾತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿಗೆ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಾಡಿಗೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯಿಂದ ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಬಹುದು.
- ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಳುಹಿಸಿದ ನೋಟೀಸುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟನ್ನು ಒಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

10. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ

ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವಿದೆ.

೧. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ (ಅಂದರೆ ಏಕ/ಜಂಟಿ ಖಾತೆಗಳು ಹಾಗೂ ಏಕಮಾತ್ರ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಖಾತೆಗಳು) ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿದಿಲ್ಲ.

೨. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪರವಾಗಿ (ಅಂದರೆ ೨ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳವರೆಗೆ) ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

೩. ಖಾತೆದಾರನು ಅವನ/ಅವಳ ಜೀವಿತಾವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು, ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ರದ್ಧತಿ ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಸಾಕ್ಷಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಖಾತೆದಾರರು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.

೪. ಅಪ್ರಾಪ್ತರ ಪರವಾಗಿಯೂ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

೫. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡದಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ, ಖಾತೆದಾರ/ರು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಬಹುದು.
೬. ಗ್ರಾಹಕರು (ಹೊಸ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವರು) ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ಸೌಲಭ್ಯ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
೭. ಈ ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಭರವಸೆಯ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

11. ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ ಟಿ ಜಿ ಎಸ್, ಎನ್ ಇ ಎಫ್ ಟಿ, ಐ ಎಮ್ ಪಿ ಎಸ್ ಮತ್ತು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟಗಳ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಕೇಂದ್ರದಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ರವಾನೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ರೂ ೫೦,೦೦೦/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಖರ್ಚು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ಕುಗಳ ಅಥವಾ ಖರೀದಿದಾರರಿಂದ ಟೆಂಡರ್ ಮಾಡಿದ ಇತರ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ಪಾವತಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಅಲ್ಲ. ಅದೇ ರೀತಿ, ರೂ ೫೦,೦೦೦/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚಾನೆಲ್ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ. ಡ್ರಾಫ್ಟಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅವರ ಮಾದರಿ ಸಹಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಸಹಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಖಾತರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಎಟಿಎಂ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟಿನ ಯಶಸ್ಸು/ವೈಫಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆ ಕುರಿತು ಕೂಡ ಪೂರ್ಣವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯ ಬಹುದಾಗಿದೆ.

13. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ, ವಹಿವಾಟಿನ ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ (ಸಾಮಾನ್ಯವಲ್ಲದ ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನಗಳಿಗೆ ಎರಡು ಹಂತದ ಖಚಿತಪಡಿಸುವಿಕೆ), ಬಳಸುವ ಸೆಟ್ ನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭದ್ರತೆ, ಪಾವತಿಗಳ ಆವರ್ತನವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

14. ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ಸಂದೇಶಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು 'ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್‌ನಿಂದ ಸೂಚನೆ' ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅವರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

15. ಇಸಿಎಸ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಡೆಬಿಟ್ ಮೊತ್ತದ ಮಿತಿ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕ, ಆದೇಶದ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಆದೇಶವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಇ ಸಿ ಎಸ್ ಆದೇಶ ನಿರ್ವಾಹಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ

ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್ ಪಾವತಿಯ ಫಲಾನುಭವಿಯ ವಿನಂತಿಗನುಸರಿಸಿ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಿಡುವುದಿಲ್ಲ.

16. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅದರ ದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕ /ಖಾತೆಗಳ ತಃಖ್ತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ/ ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಏಪ್ರಿಲ್ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗೃಹ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತಹ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಿಬಿಎಸ್ ತಂತ್ರಾಂಶದ ಮೂಲಕ ಸಕ್ರೀಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ತಃಖ್ತೆ – ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ತಃಖ್ತೆಗಳನ್ನು ಅವರ ಬೆಡಿಕೆಗನುಸರಿಸಿ ಅದರಲ್ಲಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ವಿತರಿಸಿದ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು, ಬೇಡಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ವಿವರದ ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕು ಈ ಮೂಲಕ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು – ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು (ಒಂದೊಂದಾಗಿ ನಿಡುವುದರ ಬದಲಿಗೆ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗೃಹ ಸಾಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯಿಲ್ಲದೆಯೇ ಬ್ಯಾಂಕು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಖಾತೆ ತಃಖ್ತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತಃಖ್ತೆಗಳು ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಪಾವತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಮೂಲ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅದರ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ ೧೫ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಶದಲ್ಲಿ ಹಕ್ಕು ಪತ್ರಗಳ ನಾಶವಾದರೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

17. ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಕಟ್ಟಕಡೆಯ ವಿತರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆ/ ವಿಶೇಷವಾದ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಪರ್ಯಾಯ ವಿತರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಲಭ್ಯತೆ ಅಂದರೆ– ಎಟಿಎಂಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟ/ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ ಬಗೆಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಜಾಲಾತಾಣದಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು. ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಯೋಜನೆ/ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ/ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸೂಚಕ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ –

ಕ್ರ. ಸಂ	ಸೇವೆಗಳು	ಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು	ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಸೂಚಕ) (ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ)
೧	**ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಪ್ರಾರಂಭ**	ಏ. **ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ನಕಲು** ೧) ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ ೨) ಪಾನ್ ಕಾರ್ಡ್ ೩) ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ ೪) ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ತರುವಂತಿರಬೇಕು) ೫) ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ ೬) ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೇವಕರಿಂದ ಗುರುತನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸದ ಪುರಾವೆ ೭) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್/ ಯು ಐ ಡಿ ಐ ನೀಡಿದ ಪತ್ರ, ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಆಧಾರ್ ಸಂಖ್ಯೆ. (ಅನ್ವಯಗೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ) ಬಿ. ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ, ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು: ೧) ಪ್ಯಾನ್ ಕಾರ್ಡ್ ೨)ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ ೩) ಚಾಲನಾ ಪರವಾಣಿಗೆ ೪) ಭಾರತದ ಚುನಾವಣಾ ಆಯೋಗದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಮತದಾನದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ ೫) ಎನ್‌ಆರ್‌ಇಜಿಎ ನೀಡಿದ ಜಾಬ್ ಕಾರ್ಡ್ ೬) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಸಿ) ಭಾವಚಿತ್ರ ಆ. ಪರಿಚಯ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.	೧೫ ನಿಮಿಷಗಳು (ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಕಡೆ ೨೪ ರಿಂದ ೪೮ ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ)
೨	**ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಲು**	ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕ, ಉಪಯೋಗಿಸದ ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಎಟಿಎಮ್/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್	೧೦ ನಿಮಿಷಗಳು
೩	**ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು**	ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ	೧೫ ನಿಮಿಷ
೪	**ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳ ಪಾವತಿ**	ಮೂಲ ಠೇವಣಿ ಪತ್ರ/ಆರ್ ಡಿ ಪಾಸ್ ಬುಕ್	೧೦ ನಿಮಿಷ
೫	**ನಕಲು ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಪತ್ರದ ವಿತರಣೆ**	ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ ೨೦ ನಿಮಿಷಗಳು

೬	**ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ**	ಏ. ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ನಕಲನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ: ೧) ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ ೨) ಪಾನ್ ಕಾರ್ಡ್ ೩) ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ ೪) ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ) ೫) ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ ೬) ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೇವಕರಿಂದ ಗುರುತನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ ೭) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್/ ಯು ಏ ಡಿ ಐ ನೀಡಿದ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಆಧಾರ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪತ್ರ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಬಿ. ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ: ೧) ವಿದ್ಯುತ್ ಬಿಲ್ಲು ೨) ದೂರವಾಣಿ ಬಿಲ್ ೩) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತ:ಖ್ತೆ ೪) ಪಡಿತರ ಚೀಟಿ ೫) ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗ ಬಹುದಾದ ಪತ್ರ ೬) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಅ. ಅಧಿಕೃತ ಸಹಿದಾರರ ಛಾಯಾಚಿತ್ರ. ಆ. ಪರಿಚಯ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ. ಇ. ಪಾಲುದಾರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಪತ್ರ ಎಫ್. ಮೆಮೊರಾಂಡಮ್ ಆಫ್/ಆರ್ಟಿಕಲ್ ಆಫ್ ಅಸೋಸಿಯೇಶನ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಉ. CRILC ನಿಂದ ಅನುಮತಿ ಪಡೆಯಬೇಕು.	೩೦ ನಿಮಿಷ
೭	**ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ**	ಬಳಕೆಯಾಗದ ಚೆಕ್ ಬುಕ್ /ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್	೧೦ ನಿಮಿಷಗಳು
೮	**ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ/ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಪೋರ್ಟಬಿಲಿಟಿ ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ**	ಹೊಸ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿ ಪತ್ರ, ಅಂದರೆ ವರ್ಗಾವಣೆದಾರ ಅಥವಾ ವರ್ಗಾವಣೆ ಶಾಖೆ	೩ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
೯	**ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ನ ನವೀಕರಣ / ತ:ಖ್ತೆಯ ವಿತರಣೆ**	ಕೌಂಟರಿನಲ್ಲಿ/ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಕಿಯೋಸ್ಕ್ ನಲ್ಲಿ	೫ ನಿಮಿಷ

೧೦	**ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ವಿತರಣೆ (೧೦ ದಿನಗಳ ನಂತರ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ)**	ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ವಿನಂತಿ	೧೦ ನಿಮಿಷ
೧೧	**ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ವಿತರಣೆ – ವೈಯಕ್ತೀಕರಿಸದ**	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ	೧೦ ನಿಮಿಷ
೧೨	**ಇಂಟರ್ ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವಾ ಸೌಲಭ್ಯ**	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ	೭ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
೧೩	**ಮೊಬೈಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯ**	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ	೭ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
೧೪	**ಹಣ ರವಾನೆ– ಆರ್ ಟಿ ಜಿ ಎಸ್/ ಎನ್ ಇ ಎಫ್ ಟಿ/ ಡ್ರಾಫ್ಟ್**		೧೫ ನಿಮಿಷ
೧೫	**ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ಪಾವತಿ**		೭ ನಿಮಿಷ
೧೬	**ಚೆಕ್ಕುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ– ಸ್ಥಳೀಯ ಹೊರಗಿನ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್**		೨–೩ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು ೧೦–೧೪ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು ೭ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
೧೭	**ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ– ಎಟಿಎಂ/ಸಂಬಂಧಿತ– ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ– ಇತರೆ**		೫ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು ೪೮ ಗಂಟೆಗಳು ೩೦ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
೧೮	**ಮರಣಹೊಂದಿದ ಕ್ಲೇಮು ಇತ್ಯರ್ಥ**	ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ – ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ , ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಹಕ್ಕು ನಮೂನೆಗಳು. ಇತರ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ–ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಕ್ಲೇಮು ಫಾರ್ಮ್, ಜಾಮೀನು/ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ (ಕ್ಲೇಮು ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ)	೧೫ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
೧೯	**ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟು ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿತರಣೆ**	ಲಭ್ಯತೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆ. ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟಿನ ಒಪ್ಪಂದ, ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ	೩೦ ನಿಮಿಷ
೨೦	**ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್/ ಸ್ಥಾಯಿ ನಿರ್ದೇಶನ**		೧೦ ನಿಮಿಷ

೧೮. ಯೋಜನೆಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:

ಎ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು.

ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ	ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ
ಬಿ) ರೂ.. ೫,೦೦,೦೦೦/- ದ ವರೆಗೆ	೨ ವಾರಗಳು
ಬಿ) ರೂ..೫,೦೦,೦೦೦/- ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	೮ ರಿಂದ ೯ ವಾರಗಳು

ಎ) ಮಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಂದ (ಎಂಎಸ್ಇ) ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ರೂ. ೫ ಲಕ್ಷಗಳ ವರೆಗೆ	೨ ವಾರಗಳು
ರೂ. ೫ ಲಕ್ಷ ಮೇಲ್ಪಟು ರೂ. ೨೫ ಲಕ್ಷಗಳವರೆಗೆ	೩ ವಾರಗಳು
ರೂ. ೨೫ ಲಕ್ಷ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	೬ವಾರಗಳು

ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ:

ಶಾಖೆಗಳಿಂದ	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೩೦ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ
ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಯಿಂದ	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೪೫ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ
ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಿಂದ	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೯೦ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ

19. ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು

೧. ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯ ತ:ಖ್ತೆ ಅಥವಾ ಪಾಸುಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.

೨. ಖರ್ಚು ತೆಗೆಯುವ ನಮೂನೆ ಮೂಲಕ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯಿಂದ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಾಗ ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ತನ್ನಿರಿ. ಪಾಸು ಪುಸ್ತಕ ತರದಿದ್ದರೆ ಪ್ಯಾನ್/ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿ ಬಿ ಎಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವಿತ್ ಡ್ರಾವಲ್ ಫಾರ್ಮ್ ಜೊತೆಗೆ ನೀಡಿ ಹಣ ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

೩. ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಮತ್ತು ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್, ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಪಿನ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇಡಬಾರದು.

೪. ಕ್ರಾಸ್ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಅಕೌಂಟ್ ಪೇಯಿ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನೇ ನೀಡಿರಿ.

೫. ಚೆಕ್ ಕ್ರಾಸ್ ಆಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಡ್ರಾಪ್ ಬಾಕ್ಸನಲ್ಲಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಚೆಕ್ಕಿನ ಹಿಂಭಾಗದಲ್ಲಿ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

೬. ಚೆಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ನೀಡುವಾಗ / ಡ್ರಾಪ್ ಬಾಕ್ಸನಲ್ಲಿ ಹಾಕುವಾಗ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

೭. ಚೆಕ್ಕಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ, ದಿನಾಂಕ, ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಅಂಕಿಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ, ಕ್ರಾಸ್ ಮಾಡಿದ ವಿವರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಚೆಕ್ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹತ್ತಿರದ ರೂಪಾಯಿಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ ನಂತರ ಚೆಕ್ಕುಗಳನ್ನು ನೀಡಿರಿ.

೮. ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗ / ನಷ್ಟವನ್ನು ತಡೆಯಲು, ತುಂಡರಿಸಿದ / ತಿದ್ದುಪಡಿ ಇಲ್ಲದ ಚೆಕ್ ನೀಡಿ. (ಚೆಕ್ಕುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು). ಪ್ರಾಪ್ತಿಕರ್ತರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ , ಸೌಜನ್ಯ ಮೊತ್ತ (ಅಂಕಿಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ) ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಮೊತ್ತ (ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ) ಮುಂತಾದವುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು

ಹೊಸ ಚೆಕ್ ಲೀಫ್ ನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ಈ ಕ್ರಮ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮೋಸದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಸಹಾಯವಗುತ್ತದೆ. ಕಾಲಾತೀತ ಚೆಕ್ಕನ್ನು ಮರು–ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಖಾಲಿ ಜಾಗೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ ಬಿಡದೆ ಗೆರೆ ಎಳೆಯಿರಿ.

೯. ಚೆಕ್ ಟ್ರಂಕೇಶನ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (ಸಿ ಟಿ ಎಸ್) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಅಡ್ಡಗೆರೆ ಹಾಕಿರುವುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೂ ಅಂತಹ ಚೆಕ್ಕುಗಳ ಪಾವತಿ / ಸಂಗ್ರಹಣೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು.

೧೦. ನೋಂದಾಯಿತ ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೆ ಚೆಕ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಲೇಖನಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ. ಖಾಲಿ ಚೆಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಡಿ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮಾದರಿ ಸಹಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಡಬೇಡಿ.

೧೧. ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಪಕ ಶಿಲ್ಕು ಇಲ್ಲದೆ ಚೆಕ್ ನೀಡಬೇಡಿ; ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಕನಿಷ್ಟ ಶಿಲ್ಕನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

೧೨. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಿರಿ.

೧೩. ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ನಿಶ್ಚಿತ ಠೇವಣಿಗಳ ವಿವರಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟಿನ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒಂದಡೆ ಬರೆದಿಡಿ.

೧೪. ವಿಳಾಸದ ಬದಲಾವಣೆ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಬದಲಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

೧೫. ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿ, ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಹಾಳೆ, ಲಾಕರಿನ ಕೀ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡರೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

೧೬. ಬಡ್ಡಿ, ಕಂತುಗಳು, ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿ.

೧೭. ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಪರಿಚಯವಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಬಾರದು.

೧೮. ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳು, ಪಾಸ್ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ನೀಡಬೇಡಿ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು (ಪಿನ್) ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಆವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ.

೧೯. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುವ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಂದರೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

೨೦. ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ಆಪರೇಟಿವ್/ಕಿಯಾಶೀಲವಾಗಿರಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ನೀವು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರಲು ಬಯಸಿದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಆ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ.

೨೧. ಪುನರಾವರ್ತಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಬದ್ಧ ಸೂಚನೆಗಳ (ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಇನಸ್ಟ್ರಕ್ಷನ್) ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

೨೨. ಡೆಬಿಟ್/ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡುಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾರ್ಡಿನಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಹಿ ಮಾಡದೆ ಹಾಗೆಯೇ ಬಿಡಬೇಡಿ.

೨೩. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನ ಪಾಸ್ವರ್ಡ್ ಹಾಗೆಯೇ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನ ಪಿನ್ ನ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

೨೪. ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಅದನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ತಕ್ಷಣ ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ (ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ಸೂಚಿಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

೨೫. ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಜೋಪಾನವಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ. ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಗ್ಗಿಸಬೇಡಿ.

೨೬. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮರುಪಾವತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

೧೭. ಪಾಸವರ್ಡ್/ಪಿನ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇನ್ನಿತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಇಮೇಲ್/ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬಾರದು

೧೮. ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಿರಿ.

೧೯. ಇನ್ನೊಂದು ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಇ– ಮೇಲ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ವಂಚಿಸಬಯಸುವ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಡೊಮೇನ್ ಹೆಸರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮುಂದೆಸಾಗಿ.

೨೦. ಯಾವುದೇ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸೈಬರ್ ಕೆಫೆಗಳು/ಹಂಚಿಕೊಂಡ ಪಿಸಿ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.

೨೧. ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಪಿಸಿಗಳನ್ನು ಲಾಗ್ ಆಫ್ ಮಾಡಿ.

೨೨. ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸದ ವಿಷಯವಾಗಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಸಾಫ್ಟೇರ್ ಮತ್ತು ಆಂಟಿವೈರಸ್ ಸಾಫ್ಟೇರ್ ಅನ್ನು ಡೆಸ್ಕ್ ಸ್ಟಾಪ್ನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಡೌನ್ಲೋಡ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಗೌಪ್ಯ/ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಸೈಟ್ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮೋಡ್ ನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವೆಬ್‌ಪುಟದಲ್ಲಿ ಪ್ಯಾಡ್ಲಾಕ್ ಚಿಹ್ನೆ/ ಐಕಾನ್ ಅನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಿ.

೨೩. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪಾಸ್ವರ್ಡ್ ಬದಲಾಯಿಸಿ. ಪಾಸ್ವರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಸಂಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿರಿ.

೨೪. ವಿಂಡೋವನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಲಾಗ್‌ಔಟ್ ಆಗಿ. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲಾಗಿನ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ವರ್ಚುವಲ್ ಕೀ ಬೋರ್ಡ್ ಬಳಸಿ. (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸ್ವಂತ ಪಿಸಿ ಬಳಸದಿದ್ದಾಗ) . ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಕಿ ಸ್ಟ್ರೋಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವ ಅಪಾಯವಿರಬಹುದು.

೨೫. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ರೌಸರ್‌ನಲ್ಲಿ ಐಡಿ/ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಡಿ.

೨೬. ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿನ ಯಾವುದೇ ತನಿಖೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಪೊಲೀಸ್/ಯಾವುದೇ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಕರಿಸಿರಿ.

೨೭. ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತನ್ನಿ.

೨೮. ಠೇವಣಿ ಮತ್ತು ಪಿಂಚಣಿ ಖಾತೆಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

೨೯. ಸರಿಯಾದ ಪಾನ್‌ಸಂಖ್ಯೆ/ ಫಾರ್ಮ್ ೧೫ ಜಿ ಅಥವಾ ೧೫ ಎಚ್ ಅನ್ನು ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲೇ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಟಿಡಿಎಸ್ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

೩೦. ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಾತೆದಾರರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

20. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ

- ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದನ್ನು ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು (ಟೆಲಿವಿಷನ್ ಮತ್ತು ಎಫ್ ಎಮ್ ರೇಡಿಯೋ) ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕಿರು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸಹ ಏರ್ಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

- ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ಗಳು, ಐ ವಿ ಆರ್, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ನಂತಹ ಚಾನಲ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ಗಳಲ್ಲಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕಾಗಿ ವಿವಿಧ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಆನ್ ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

21. ಕುಂದು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ನಿಮ್ಮ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಅನುಭವ ಆನಂದದಾಯಕವಾಗಿರಬೇಕು ಎಂಬುದು ನಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುವುದಾದರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಾದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ನೀಡಿದ ಸಲಹೆಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

ನಮ್ಮ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದರ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಜಾಲತಾಣ ಆಧಾರಿತ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು– ಆನ್ ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಪಿ.ಜಿ.ಆರ್.ಎಸ್), ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಜಾಲತಾಣ ಆಧಾರಿತ ಆನ್ ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಆಗಿದೆ. ಆನ್ ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಲಿಂಕ್ ವಿವರ ಇಂತಿದೆ: www.karnatakagraminbank.com - grievance - Register your complaint through our Public Grievance Redressal System (PGRS)

ಎಟಿಎಂ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು:

ಎಟಿಎಂ ಸಂಬಂಧಿತ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಡಬಹುದಾಗಿದೆ:

ಎ. ನಗದು ನೀಡಿಲ್ಲ

ಬಿ. ನಗದಿನ ಕಡಿಮೆ ವಿತರಣೆ

ಸಿ. ಖಾತೆಯನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಡಿ. ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್ ಕದಿಯಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ/ ಕಳೆದುಹೋಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಿದ್ದರೂ ಹಾಟ್ ಲಿಸ್ಟ್‌ಗೆ ಹಾಕದಿರುವುದು.

ಮೇಲಿನ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಶಾಖೆಗೆ ಪ್ರಕರಣದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ:

ಮಹಾ ಪ್ರಬಂಧಕರು,
ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ವಿಭಾಗ
ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ,
ಕರ್ನಾಟಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್,
32, ಸಂಗನಕಲ್ ರಸ್ತೆ, ಗಾಂಧಿನಗರ,
ಬಳ್ಳಾರಿ – 583103
ದೂರವಾಣಿ : 08392–236457/444
ಇಮೇಲ್: dw.devp@kgbk.in

ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು "ಗ್ರಾಹಕರ ದಿನ" ವನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ ೧೫ ರಂದು (೧೫ ರಜಾದಿನವಾಗಿದ್ದರೆ ಅದರ ಮುಂದಿನ ದಿನ) ಶಾಖೆಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ ಕೂಡ ಆಚರಿಸುತ್ತದೆ.
ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬಹುದು. ೧೫ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬಹುದು.
ನಮ್ಮ ಉಚಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (18001025250) ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜಾಲತಾಣ www.karnatakagraminbank.com ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಇನ್ನೂ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಪ್ರಕರಣದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು – ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
ನಿಮ್ಮ ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆದಷ್ಟುಬೇಗ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ. ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧ್ಯಕ್ಷರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದರ ನಂತರವೂ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಮೊರೆ ಹೋಗಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅದು ಇಂತಿದೆ:

- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ– ೨೦೨೧ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ

Banking Ombudsman
Centralised Receipt & Processing Centre
Reserve Bank of India
4th floor, Sector – 17
Chandigarh – 160017

Email : crpc@rbi.org.in

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಾಮಧೇಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರತಿಸ್ಪಂದಿಯಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಗಳ ಶಕ್ತ ತಳಪಾಯದ ಮೇಲೆ ಬೆಳೆದು ಬಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವಂತೆ ತನ್ನ ಸೇವೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಕು ಬೇಡಗಳ ಕಡೆಗೆ ಲಕ್ಷ್ಯ ನೀಡುವ ನಮ್ಮ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಪಡಿಸಲು ನಾವು ನಡೆಸುವ ಹೊಸ ಪ್ರಯತ್ನವೇ ಈ ನಾಗರಿಕ ಸನ್ನದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಸನ್ನದು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವೆಂದೆನಿಸಿದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ನ್ಯೂನ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯಲೂ ಇದರಿಂದ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಕ್ಕೂ ಮಿಗಿಲಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀವು ಇದರಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ. ಒಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂತೃಪ್ತಿಯೇ ನಮ್ಮ ಗುರಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕನ್ನು ಆಯ್ದುಕೊಂಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ನಾವು ಯಾವತ್ತೂ ಕೃತಜ್ಞರು. ಹಾಗೆಯೇ ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಸೂಕ್ತವಾದದ್ದೆಂದು ತಿಳಿಸಲೂ ಸಂತೋಷವೆನಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಶ್ವಾಸದ ಪ್ರತೀಕ

----**----**