సూక్ష్మ చిన్న తరహా సంస్థల పట్ల

బ్యాంకు నిబద్ధ నియమావళి

మే, 2008

బ్యాంకింగ్ నియమావళుల మరియు ప్రమాణాల

భారతీయ మండలి

వెబ్‌సైట్ - www.bcsbi.org.in

ఇది స్వచ్ఛంద నియమావళి. దైనందిన కార్యకలాపాల్లో, ఆర్థిక పరమైన ఇబ్బందులున్న సమయాల్లో బ్యాంకింగ్ సేవలను తేలిగ్గా , వేగవవంతంగా మరియు పారదర్శకంగా అందుబాటులో ఉంచే విషయమై సూక్ష్మ, చిన్నతరహా సంస్థ (సూ.చి.స.- ఎమ్ఎస్ఇ) వినియోగదారులకు సంబంధించి, బ్యాంకు అనుకూల నిబద్ధతను ప్రతిఫలింపచేస్తుంది. ఈ నియమావళి ఎమ్ఎస్ఇల హక్కుల సూచనా పత్రంగానే కాకుండా బ్యాంకులపట్ల వారి బాధ్యతలను కూడా స్పష్టపరుస్తోంది.

విషయ సూచిక

1.	**పరిచయం**	**5**
1.1	నియమావళి లక్ష్యాలు	5
1.2	నియమావళి అనువర్తన	6
2.	**కీలక నిబద్ధతలు**	**7**
2.1	మీ పట్ల మా కీలక నిబద్ధతలు	7
3.	**సమాచారం**	**9**
3.1	మా వినియోగదారు కావాలని అనుకుంటే	10
3.2	వడ్డీ రేట్లు	10
3.3	టారీఫ్ షెడ్యూల్	11
3.4	నియమనింబధనలు	11
4.	గోప్యత, గోపనీయత	12
4.1	పరపతి నిర్దేశక ఏజన్సీలు	13
5.	**రుణాలివ్వడం**	**13**
5.1	దరఖాస్తు	14
5.2	పరపతి అంచనా	15
5.3	మంజూరు/తిరస్కారం	16
5.4	పంపిణీ తర్వాత	17
5.5	నిధేతరవసతులు	19
5.6	ఆర్థిక సమస్యలు/ఇబ్బందులు	19
5.7	ఖాయిలాపడిన యమ్‌యస్ఇల పోషణ మరియు రుణ పునఃనిర్మాణము	20
6.	**బకాయిల సేకరణ**	**21**
6.1	సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనే విధానం	22
7.	**డిపాజిట్ ఖాతాలు**	**22**
7.1	ఖాతా తెరవడం, డిపాజిట్ ఖాతాల కార్యకలాపాలు	22
7.2	మీ ఖాతాను మార్చుకోవడం	23
7.3	మీరు డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచినప్పుడు	23
7.4	కనీస బ్యాలెన్స్	24
7.5	చార్జీలు	24

7.6	టర్మ్ డిపాజిట్లు	24
7.7	స్టేట్‌మెంట్లు	25
7.8	నిద్రాణ/ఉపయోగంలోలేని ఖాతాలు	25
7.9	మీ ఖాతా మూసి వేయడం	25
7.10	క్లియరింగ్ కార్యకలాపాలు / సేకరణ సేవలు	25
7.11	నగదు లావాదేవీలు	26
7.12	ప్రత్యక్ష ఖర్చులు, స్థాయీ సూచనలు	26
7.13	చెల్లింపు నిలుపుదల వసతి	26
7.14	చెక్కులు/ఖర్చు సూచనల జారీ	27
7.15	శాఖ మూసివేత / మార్పు	27
7.16	మరణించిన ఖాతాదారులకు సంబంధించి	27
8.	**మీ ఖాతాల రక్షణ**	**28**
8.1	భద్రత, విశ్వసనీయ బ్యాకింగ్, చెల్లింపు విధానాలు	28
8.2	ఎప్పటికప్పుడు సమాచారం అందించండి.	28
8.3	మీ ఖాతాను పరిశీలించుకోవడం	28
8.4	జాగ్రత్త తీసుకోవడం.	28
8.5	ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్	30
8.6	చెల్లింపులు రద్దు చేయడం	31
8.7	నష్టాలకు బాధ్యత	31
9.	**సేవలు**	**32**
9.1	విదేశీమారక సేవలు.	32
9.2	మనదేశంలో చెల్లింపులు	33
10.	**ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు మరియు పునఃచరణం**	**33**
10.1	అంతర్గత విధానాలు	33
10.2	బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ పథకం	34
11.	**ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, అమ్మకాలు**	**35**
12.	**పరివీక్షణ**	**36**
13.	**సహాయం పొందడం**	**36**
14.	**నియమావళి సమీక్ష**	**37**

పరిచయం

ఇది స్వచ్ఛంద నియమావళి. **సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా సంస్థల అభివృద్ధి** చట్టం (సూచిమసఅచ- ఎమ్ఎస్ఎమ్ఇడి) 2006 లో నిర్వచించిన **సూక్ష్మ, చిన్న తరహా సంస్థలతో** బ్యాంకులు బ్యాంకింగ్ కార్యాచరణలు నిర్వహిస్తున్నప్పుడు పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరుస్తోంది. మీకు రక్షణను కల్పిస్తుంది మీతో బ్యాంకులు దైనందిన కార్యకాలాపాల్లో, ఆర్థిక పరమైన ఇబ్బందులున్న సమయాల్లో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు (ఆర్‌బిఐ) జారీ చేసిన పర్యవేక్షక సూచనలకు బదులుగా కానీ, అధిగమించి కానీ ఈ నియమావళి వర్తించదు. కాలానుగుణంగా ఆర్‌బిఐ జారీ చేసిన సూచనలను / నిర్దేశాలను అమలు పరుస్తూనే ఉంటాం. క్రమబద్ధీకరణ లేదా పర్యవేక్షక ఉత్తర్వులలో సూచించిన వాటి కన్నా ఉన్నత ప్రమాణాలు ఈ నియమావళి కల్పిస్తుంది. ఈ నియమావళిలో అత్యుత్తమ ఆచరణకు మా అంగీకారాన్ని తెలుపుతూ మీ పట్ల నిబద్ధులమై ఉన్నాం కాబట్టి ఉన్నత ప్రమాణాలు ఏర్పడతాయని భావిస్తున్నాం.

ఈ నియమావళి ప్రకారం, మీరు అంటే భారతదేశంలో సూక్ష్మ మరియు చిన్న తరహా సంస్థ మేము అంటే మీరు లావాదేవీలు నిర్వహించే బ్యాంకు అని అర్థం.

1.1. నియమావళి లక్ష్యాలు

ఈ క్రింది లక్ష్యాల సాధనకై నియమావళిని రూపొందించింది.

ఎ. సమర్థవంతమైన బ్యాంకింగ్ **సేవలను** తేలిగ్గా అందుబాటులోకి తెచ్చి సూక్ష్మ మరియు చిన్న తరహా సంస్థ రంగానికి అనుకూలమైన ఊపు కల్పించాలి.

బి. మీతో కార్యకలాపాలు నిర్వహిస్తున్నప్పుడు మంచి, సరయిన బ్యాంకింగ్ కార్యాచరణల కొరకు కనీస ప్రమాణాలు ఏర్పరచడం

సి. సేవల గురించి మెరుగైన అవగాహన ఏర్పరిచేందుకు పారదర్శకతను పెంపొందించాలి.

డి. సమర్థవంతమైన భావ ప్రసారం ద్వారా మీ కార్యకలాపాలను మేం అవగాహన చేసుకోవాలి.

ఇ. ఉన్నత కార్యకలాప ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించాలి.

ఎఫ్. మీకూ మాకూ మధ్య సుహృద్భావ సంబంధాలను ప్రోత్సహించాలి. మీ బ్యాంకింగ్ అవసరాలకు వేగంగా ప్రతిస్పందించాలి.

జి. బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థపట్ల విశ్వాసం పెంపొందించాలి.

ఈ నియమావళి ప్రమాణాలకు సంబంధించిన కీలక నిబద్ధతలను రెండో సెక్షన్‌లో వివరించడం జరిగింది.

1.2 నియమావళి అనువర్తన

ఎమ్ఎస్‌యమ్ఇడి చట్టం 2006లో **నిర్వచించునట్లుగా** సూక్ష్మ, చిన్న తరహా సంస్థలు, వస్తువుల తయారీ లేదా ఉత్పత్తి లేదా సంరక్షణ సేవలను అందించే లేదా ఏర్పాటు చేసే కార్యకలాపాలలో నిమగ్నమై ఉంటాయి.

స్పష్టంగా వేరుగా వివరిస్తే తప్ప ఈ నియమావళి, కింద వివరించిన ఉత్పత్తులకు, సేవలకు వర్తిస్తుంది. ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న నియమావళి సూచనల మేరకు ఈ సేవలను, ఉత్పత్తులను బ్యాంకులు, తమ శాఖలు, సహాయక శాఖలు, సంయుక్త సంస్థలు, ఏజంట్లు, కవుంటర్‌ల ద్వారా, విడిగాకానీ, ఫోన్ ద్వారా, పోస్టుద్వారా, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల పరస్పర అంతశ్చర్యల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లేదా ఇతర విధానాల ద్వారా అందించినా ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది. కానీ, ఈ దిగువ చర్చించిన ఉత్పత్తులన్నింటినీ గానీ లేదా కొన్నింటిని మాత్రమే అందించవచ్చు.

ఎ. **కరెంటు ఖాతాలు,** టర్మ్ డిపాజిట్లు, రికరింగ్ డిపాజిట్లు, ఇంకా ఇతర **డిపాజిట్‌ఖాతాలు.**

బి. పేమెంట్ ఆర్డర్ డిడి, వైర్ బదిలీలు, లేదా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఇతర పద్ధతి ద్వారా చేసే డబ్బు చెల్లింపులు.

సి. ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ సేవలు

డి. **'డి'మాట్ ఖాతాలు, ఈక్విటీ, ప్రభుత్వ బాండ్లు**

ఇ. భారతీయ ద్రవ్య మారక సౌకర్యం.

ఎఫ్. చెక్కుల సేకరణ

జి. రుణాలు మరియు లెటర్స్ ఆఫ్ క్రెడింట్, **బ్యాంకు గ్యారంటీ**లు మొ॥ బ్యాలెన్స్‌షీట్‌లో సూచించని వాటితో సహా ఇతర పరపతి సౌకర్యాలు.

హెచ్. ద్రవ్యమార్పిడితో సహా విదేశీ మారక సేవలు

ఐ. మేం విక్రయించే పెట్టుబడి ఉత్పత్తులు మరియు మూడో కక్షి దారు భీమా

జె. ఎటిఎమ్, డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డు ఉత్పత్తులు-వాటి సేవలు

కె. **ఫాక్టరింగ్ సేవలు**

ఎల్. **వ్యాపార సేవలు**

(**పెద్దక్షరాలతో** ఉండే పదాలకు పరిభాష పట్టికలో వివరణ ఇవ్వడం జరిగింది.)

2. కీలక నిబద్ధతలు

2.1 మీ పట్ల మా కీలక నిబద్ధతలు

2.1.1 తగిన రీతిలో మీతో మేము ఈ క్రిందివిధంగా అన్ని వ్యవహారాల్లో వర్తిస్తాం.

ఎ. బ్యాంకు కవుంటర్‌లో నగదు/చెక్కు చెల్లింపు, సేకరణవంటి కనీస బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పిస్తాం.

బి. పరపతి, సేవల బట్వాడాను సమర్థవంతంగా, వేగంగా అందజేస్తాం.

సి. మేము అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలకు సంబందించి మా సిబ్బంది విధానాల ఆచరణలో ఈ నియమావళి ప్రమాణాలు, నిబద్ధతలు నెరవేరుస్తుంది

డి. మా ఉత్పత్తుల సేవలను అందించడంలో సముచిత చట్టాల నియమావళి స్ఫూర్తిని అక్షరాలా పాటిస్తాం.

ఇ. సమ్రగత, పారదర్శకత నైతిక సూత్రాల మీదే మా వ్యవహారాలు ఆధారపడి ఉంటాయి.

ఎఫ్. సురక్షిత మరియు విశ్వసనీయమైన బ్యాంకింగ్ మరియు చెల్లింపు పరిష్కార విధానాలను కల్పిస్తుంది.

జి. ఆర్థిక ఇబ్బందులుండే సందర్భాలను సానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది. (5.6 పేరాను గమనించండి)

2.1.2 మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు, సేవలను మీరు అవగాహన చేసుకోవాలని.

ఎ. హిందీ, ఇంగ్లీషు లేదా సముచిత స్థానిక భాషలలో మీకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

బి. మా ప్రకటనలను, ప్రోత్సాహక వివరాలను స్పష్టంగా ఉండేలా చూస్తుంది.

సి. మా ఉత్పత్తులు, సేవల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం అందేలా చూస్తుంది.మీకు వర్తించే షరతులు, నియమాలు, వడ్డీ రేట్లు / సేవా ఖర్చుల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం అందిస్తుంది.

డి. మా ఉత్పత్తులను తప్పుగా అమ్మకుండా జాగ్రత్త వహిస్తుంది.

మీకు అందించే వసతులు, అవి ఎలా పొందాలి, వాటి వల్ల ఎదురయ్యే ఆర్థిక ప్రతిబంధకాలు తలెత్తే ప్రశ్నలను ఎవరిని అడిగితెలుసుకోవాలి మొ॥ వాటి గురించి సమాచారం అందిస్తుంది.

2.1.3 మీకు మీ ఖాతా లేదా సేవలను ఉపయోగించుకోవడానికి ఈ విధంగా సహాయం అందిస్తుంది.

ఎ. క్రమం తప్పకుండా సముచిత వర్తమానాలను అందజేస్తుంది.

బి. వడ్డీ రేట్ల మార్పులు, చార్జీల, ఇతర నియమ నిబంధనల మార్పులను తెలియజేస్తుంది.

2.1.4 ఒకవేళ ఏవయినా చెడు సంభవిస్తే సత్వరంగా సానుభూతితో వ్యవహరించేందుకు

ఎ. తప్పులను సత్వరమే సరి చేస్తాం, మాతప్పుతో ఏవయినా బ్యాంకు చార్జీలను వర్తింప చేసే రద్దు చేస్తాం.

బి. ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరిస్తాం.

సి. మీరింకా సంతృప్తి పడకపోతే మీ ఫిర్యాదును ఎవరికి పంపాలో వివరిస్తాం (10 వ పేరాను గమనించండి)

డి. బ్యాంకు ద్వారా సాంకేతిక సమస్యల వల్ల ఏర్పడిన ఇబ్బందులకు తగిన ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్లను చేస్తాం.

2.1.5 మీ వ్యక్తిగత, వ్యాపార లావాదేవీ సమాచారాన్ని గుప్తంగా గోపనీయంగా ఉంచడం.

దిగువ పేరా నెం.4లో సూచించిన అంశాలకులోబడి మీ వ్యక్తిగత, వ్యాపార లావాదేవీల సమాచారాన్ని గుప్తంగా, గోపనీయంగా ఉంచుతాం.

2.1.6 నియమావళి ప్రచారం చేసేందుకు.

మేము

ఎ. మీకు **(వినియెగదార్లకు)** నియమావళి ప్రతిని అభ్యర్థిస్తే ఉచితంగా పంపుతాం.

బి. మీకు (కొత్త వినియోగదార్లకు) ఖాతాతెరిచేప్పుడు నియమావళి ప్రతిని అందజేస్తాం.

సి. ప్రతి శాఖలోనూ, మా వెబ్‌సైట్‌లో ఈ నియమావళి అందుబాటులో ఉంచుతాం.

డి. నియమావళి గురించి సముచిత సమాచారం అందించేందుకు, ఆచరణలో పెట్టేందుకు మా ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇచ్చేలా చూస్తాం.

2.1.7 వివక్షారహిత విధానం ఆచరణ, అమలు

వయస్సు, లింగవివక్ష, వైవాహిక హోదా, మతం లేదా వైకల్యం వల్ల సంస్థ ప్రమోటర్ / యజమాని / భాగాస్వామికి మే ం ఎటువంటి వివక్ష చూపం

3. సమాచారం

వడ్డీ రేట్ల, సామాన్యఫీజుల, చార్జీల సమాచారాన్ని మీరు ఈ విధంగా పొందవచ్చు.

ఎ. మా శాఖలకు లేదా హెల్ప్‌లైన్ ద్వరా ఫోన్ చేయడం.

బి. మా వెబ్‌సైట్ చూడటం వల్ల

సి. కార్యాలయంలో ఉండే సహాయక/ఉద్యోగులను **అడగడం** ద్వారా

డి. **టారీఫ్ షెడ్యూల్** (3.3 పేరా చూడండి) ను సంప్రదించడం ద్వారా-ఇవి మా శాఖలో లేదా మా వెబ్‌సైట్‌లో లభ్యం.

3.1 మా వినియోగదారుకావాలని అనుకుంటే

మేము:

ఎ. మీకు ప్రత్యేకించి **సూ.చి.స.** ల గురించి మరియు ఇతర అన్ని పథకాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాం.

బి. మా రుణాల, ఉత్పత్తుల గురించి - **నగదు పరపతి,** టర్మ్ రుణాల **గ్యారంటీలు, బిల్ డిస్కౌంటింగ్,** కొనుగోలు, ఆఫ్ బ్యాలెన్స్ షీట్ అంశాలు, వర్తించే వడ్డీరేట్లు, వడ్డీ లెక్కకట్టే విధానం, ఫీజులు, చార్జీలు మొ॥ సమాచారం మీకు అందజేస్తాం.

సి. మీరు ఎంపిక చేసుకున్న ఉత్పత్తి, సేవలను మీ అవసరాలకు అనుగుణంగా మలిచేందుకు చొరవ తీసుకుంటాం.

డి. మా ఉత్పత్తులు, సేవలను ఒకే మార్గంలో కాకుండా వేరుగా ఎలా అందిస్తున్నామో (ఉదాహరణకు - ఎటిఎమ్‌ల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా శాఖల ద్వారా ఇంకా ఇతరంగా) వాటి గురించి ఇంకా ఎక్కువగా ఎలా పొందవచ్చో తెలియజేస్తాం.

ఇ) మీ గుర్తింపు, చిరునామా నిర్ధారణకు మీనుంచి ఏం అవసరమో వివరిస్తాం. న్యాయ నియమావళి, అంతర్గత విధాన అవసరాలకు ఇవి అందించడం అవసరం.

3.2 వడ్డీరేట్లు.

వడ్డీరేట్లలో మార్పులు.

మా ఉత్పత్తులు, వడ్డీ రేట్లమార్పులను నిర్ణయం తీసుకున్న తర్వాత 7 రోజులలో ఈ కింది విధంగా తెలియజేస్తాం.

ఎ. మీకు లిఖిత పూర్వకంగా తెలుపుతాం

బి. శాఖలో ప్రకటన బోర్డు మీద తెలియజేస్తాం.

సి. వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచుతాం.

3.3 టారీఫ్ షెడ్యూల్

ఫీజులు - చార్జీలు

ఎ. మీరు ఎంపిక చేసుకున్న ఉత్పత్తులకు, సేవలకు అనువర్తించే అన్ని చార్జీలను తెలియజేస్తాం. కనీస మొత్తం ఉంచకపోతే చార్జీ విధింపు, బయటి ప్రదేశాల చెక్కుల సేకరణ, డిడిల జారీ, చెక్కు పుస్తకాల జారీ, ఖాతాస్టేట్‌మెంట్, ఖాతా మూసివేత, ఎటిఎమ్ స్థానాలలో డిపాజిట్, సొమ్ము తీసుకొంటే అయ్యేచార్జీల వివరాలు మొ॥ తెలియజేస్తాం.

బి. టారీఫ్ షెడ్యూల్‌ను వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచుతాం. మీ ఉపయోగార్థం ప్రతిశాఖలోను ఉచితంగా లభ్యం అయ్యేల చూస్తాం.

సి. ఉచితంగా లభించే సేవల పట్టికను మా శాఖలలోనూ, వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచుతాం.

డి. మీరు ఎంపిక చేసుకున్న ఉత్పత్తి / సేవలకు ఉండే నియమనిబంధలను ఉల్లంఘిస్తే / పాటించకపోతే విధించే అపరాధ రుసుములను గురించి సమాచారం తెలియజేస్తాం.

ఇ. కోర్ బ్యాంకింగ్ సొల్యూషన్ (సిబిఎస్) ద్వారా బ్యాంకు శాఖను మెరుగుపరిచేప్పుడు అయిన ఖర్చులను చార్జీలుగా విధించం.

ఫీజుల, చార్జీలలో మార్పులు

ఒక వేళ ఫీజులను/ చార్జీలను పెంచినా లేదా కొత్త ఫీజును లేదా చార్జీని విధించినా వెబ్‌సైట్ ద్వారా / ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌ల ద్వారా / ఇమెయిల్ / ఎస్‌ఎమ్ఎస్ ద్వారా / శాఖల ప్రకటన బోర్డుల మీద మార్చిన ఛార్జీలను, అమలు చేయడానికి 30 రోజుల ముందుగా తెలియజేస్తాం.

3.4 నియమనింబధనలు

ఎ. మీరు వినియోగదారు అయినా, ఉత్పత్తి / సేవలను మొదటిసారిగా వినియోగించుకొంటున్నా దానికి అనువర్తించే నియమ నిబంధనలను అడిగిపొందవచ్చు.

బి. నియమ నిబంధనలు స్పష్టంగా, **నామినేషన్ సౌకర్యానికి** అనుగుణ్య హక్కులతో కలసి ఉంటాయి. అనువర్తించేటప్పుడు విధులు, బాధ్యతలు సాధ్యమైనంతవరకు సాదాసీదా భాషలో ఉంటాయి.

నియమనిబంధనాలలో మార్పులు.

ఎ. మీరు వినియోగదారు అయితే, కింద సూచించిన ఏ మాధ్యమాల ద్వారానైనా నియమ నిబంధనలలో వచ్చిన మార్పుల గురించి తెలుసుకోవచ్చు.

1. ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లు

2. ఎటిఎమ్‌లు

3. లిఖిత సమాచారం

4. శాఖలో ప్రకటనబోర్డు

5. ఇమెయిల్ / వెబ్‌సైట్ / ఎస్ఎమ్ఎస్

బి. ఎటువంటి ప్రకటన లేకుండా మార్పు చేస్తే 30 రోజులలో తెలియజేస్తాం. దాని వల్ల మీకు నష్టం వాటిల్లితే 60 రోజులలో ఎటువంటి నోటీసులేకుండా ఖాతామూసివేసుకోవచ్చు. లేదా ఎటువంటి అదనపు చార్జీలు లేదా వడ్డీలు చెల్లించకుండా అట్లానే ఉంచుకోవచ్చు.

సి. ఒక సంవత్సరకాలంలో పెద్ద మార్పు లేదా చిన్న మార్పు చేస్తే, మీ అభ్యర్థన మేరకు, మీకు కొత్త నియమనిబంధనల లేదా చార్జీల సారాంశాల ప్రతిని అందజేస్తాం.

4. గోప్యత, గోపనీయత

(మీరు మా వినియోగదారు కాకపోయినా) మీ వ్యక్తిగత, వ్యాపార/ లావాదేవీల సమాచారాన్ని గోపనీయంగా, గోప్యంగా ఉంచుతాం. ఈ గోప్యత, గోపనీయత దిగువ సూత్రాల/విధానాల మీద ఆధారపడి ఉంటుంది. మీ ఖాతాల గురించి సమాచారం మీరు అందించమని కోరితే తప్ప అందించం. అయితే దీనికి కొన్ని మినహాయింపులున్నాయి.

ఎ. సమాచారాన్ని చట్టపరంగా కోరితే అందిస్తాం.

బి. ప్రజాహితం కోరి సమాచారం అందించాల్సిన విధి ఉన్నప్పుడు ఇస్తాం.

సి. సమాచారం ద్వారా ప్రయోజనాలు నెరవేరాలన్నప్పుడు (ఉదా - మోసం నిరోధించేందుకు) అందిస్తాం. అయితే ఈ నిబంధన కారణంగా మీ ఖాతాల చిరునామాలను ఏ ఒక్కరికీ , మా సమూహంలో ఉన్న ఏ ఇతర కంపెనీల మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాలకు అందించం.

డి. మీ అభ్యర్థన మేరకు బ్యాంకర్ల నిర్దేశం కోసం మీ గురించి సమాచారం కోరినప్పుడు.

ఇ. మీ లిఖిత పూర్వక అనుమతితో అందజేస్తాం.

ప్రస్తుత న్యాయ పరిధిలో మా దగ్గర ఉండే మీ వ్యక్తిగత రికార్డుల వివరాలను, హక్కుల విస్తృతిని వివరిస్తాం.

మా ద్వారా, ప్రత్యేకించి అధికృతమైతే తప్ప మార్కెంటింగ్ ప్రయోజనాలకు మీ వ్యక్తిగత, వ్యాపార/లావాదేవీ సమాచారాన్ని ఉపయోగించం.

4.1 పరపతి నిర్దేశక ఏజన్సీలు

ఎ. మీరు ఖాతా తెరిచినప్పుడు మీ ఖాతా వివరాలను **పరపతి నిర్దేశక ఏజన్సీలకు** సరఫరా చేస్తాం. ఆ వివరాలలో వ్యాపార/ వ్యక్తిగత రుణాల గురించి, మీ ఖాతాల పర్యవేక్షణల గురించి ఉంటాయి.

బి. పరపతి నిర్దేశక ఏజన్సీల పాత్రను మీకు వివరిస్తాం. వారి సభ్యులకు పరపతి లభించే విధానం ఏమిటో తెలియజేస్తాం.

5. రుణాలివ్వడం

మీ రుణ దరఖాస్తు లేదా ఇతర ఆర్థిక సహాయం కోరినప్పుడు మా రుణ విధానం జాతీయ విధానస్ఫూర్తి, లక్ష్యాలకు, నియమావళి నిర్దేశాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. మా వెబ్‌సైట్‌లో సూక్ష్మ చిన్న తరహా సంస్థల విధానాన్ని ఉంచాం. అంతేకాకుండా మీ ఉపయోగార్థం మా శాఖలోనూ లభిస్తుంది. అభ్యర్థించినప్పుడు నామమాత్ర చెల్లింపుతో ప్రతిని మీరు పొందవచ్చు. సింగిల్ విండో యంత్రాంగం ద్వారా సౌకర్యాలు అందించేందుకు పాటు పడుతున్నాం.

5.1 దరఖాస్తు

మేము:

ఎ. సులభంగా ప్రమాణీకృతంగా ఉండే, తేలిగ్గా అర్థం చేసుకొనగలిగే రుణ దరఖాస్తును ఉచితంగా లభించేలా చూస్తాం.

బి. గమనిక పట్టిక (చెక్‌లిస్ట్) ను దరఖాస్తుతో అందజేసి మీరు దరఖాస్తును అన్ని విధాలుగా పూర్తిగా నింపేలా చూస్తాం (చట్టపరమైన నియమావళి అవసరాల నిమిత్తం గమనిక పట్టిక తప్పనిసరి) అవసరమయిన పక్షంలో మీ రుణ దరఖాస్తు నింపేందుకు సహాయం చేస్తాం.

సి. దరఖాస్తు ఫార్మ్ ఇచ్చేటప్పుడు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు/చార్జీలు ఏవయినా వర్తిస్తే వాటిని ప్రక్రియకు అవసరమయితే వాటి గురించి, పూర్వ చెల్లింపు ఐచ్ఛికత, చార్జీల గురించిన సమాచారం అందిస్తాం. మీ ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తే ఏ ఇతర విషయాలున్నా వివరిస్తాం. అందువల్ల మీరు, ఇతర బ్యాంకులతో సమాచారాన్ని పోల్చుకొని తెలివైన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

డి. మీ రుణ దరఖాస్తు అందుకున్నట్లు లిఖిత పూర్వకంగా తెలియజేస్తాం.

ఇ. దరఖాస్తు చేసే సమయంలో పరపతి మంజూరు ప్రక్రియకు అవసరమైన వివరాలను సాధారణంగా సేకరిస్తాం. అదనపు సమాచారం అవసరమయితే మీ దరఖాస్తు అందిన 7 రోజుల లోగా మిమ్మల్ని అడుగుతాం.

ఎఫ్. మీ దరఖాస్తు పరిస్థితిని ఆన్‌లైన్ ద్వారా తెలుసుకొనేందుకు పాటుపడతాం.

జీ. రుణం మంజూరు కానిపక్షంలో 5 లక్షల రూ॥ల లోపు రుణాల విషయంలో ఎటువంటి ప్రాసెసింగ్ ఫీజు వసూలు చేయరు.

హెచ్. పరపతి పరిమితి లేదా ప్రస్తుతం ఉన్న పరపతి పరిమితిని 2 లక్షల రూ॥లకు దరఖాస్తు చేసుకొంటే రెండు వారాలలోపు పరిష్కరిస్తాం. ఒక వేళ అయిదులక్షల రూ॥ పరపతి పరిమితి దరఖాస్తుయితే 4 వారాలలోపు పరిష్కరిస్తాం. అయితే దరఖాస్తును అన్ని విధాలుగా పూర్తిచేసి ఉండాలి. చెక్‌లిస్ట్‌లో సూచించిన పత్రాలను జతచేసి ఉండాలి. అయిదులక్షల రూ. పరిమితి దాటిన రుణదరఖాస్తులను, తగినంత కాల పరిధిలో పరిష్కరిస్తాం.

5.2 పరపతి అంచనా

ఎ. మేము:

1. మిమ్మల్ని మా ఉద్యోగులు లేదా మాచే నియమించిన ఏజన్సీల ద్వారా కలిసి మీ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను పరిశీలిస్తాం. ఈ ప్రయోజనం కోసం మిమ్మల్ని మీ వ్యాపార ప్రదేశంలో కానీ లేదా ఇంటిదగ్గర కానీ కలవచ్చు.

2. మీకు రుణం అందించే ముందు లేదా **మీ ఓవర్ డ్రాఫ్టు** పెంచేముందు లేదా రుణ పరిమితులు పెంచేముందు మీరు చెల్లించగలరో లేదో అంచనా వేస్తాం. శ్రద్ధతో మదింపు చేస్తాం.

3. మీరిచ్చిన అంశాల హేతుబద్ధత గురించి సంతృప్తి పరచుకొంటాం

బి. ఈ అంచనాలో కింద సూచించినవి కూడా ఉండవచ్చు.

1. మీరిచ్చిన సమాచారం, రుణం దేనిగురించి తీసుకొంటున్నారు.

2. మీ వ్యాపార ప్రణాళిక

3. అవసరమయితే మీ వ్యాపార నగదు లావాదేవీలు, లాభదాయకత, ప్రస్తుత ఆర్థిక నిబద్ధతల ఖాతా స్టేట్ మెంట్లను జతపరచడం.

4. మీవ్యక్తిగత ఆర్థిక నిబద్దతలు.

5. గతంలో మీరు మీ ఆర్థిక స్థితిగతులను ఎలా నడిపించేవారు.

6. పరపతి నిర్దేశక ఏజన్సీల ద్వారా లభించే సమాచారం.

7. పరపతి రేటింగ్ ఏజన్సీలు ఏవయినా ఉంటే వాటి ద్వారా కేటాయిచబడిన రేటింగ్స్.

8. రుణదాతలు/పరపతి దారులు మొ॥ వారి నుంచి లభించే సమాచారం

9. మార్కెట్ నివేదికలు

10. ఇతర **సెక్యూరిటీలు**.

సి. మేము:

1. ౄాడు లక్షల డూఊఊ లలోౄాౘౄాడ్ౄాతికి అనుబఢఢ త ఒౄాఱుదఢ చేయమని కోడఢ.

2. ఒకవేళ మేము మీ గతచరిత్ర గురించి సంతృప్తి చెంది, ఆర్థిక పరిస్థితి దృఢంగా, బాగా ఉందని భావిస్తే 25 లక్షల రూ॥ పరపతి పరిమితిని అనుబంధిత స్వేచ్ఛా పరపతిగా గ్రహిస్తాం.

3. మీరు చూపించిన సాలుసరి టర్నోవర్‌లో కనీసం 20శాత ం గుణించి, నిర్వాహక పెట్టుబడిగా సూక్ష్మ, చిన్న తరహా సంస్థలకు ఇస్తాం.

4. **ఉత్పాదకాలు మీరు చూపించిన అంశాలను దాటి ఉన్నా లేదా నిర్వాహక పెట్టుబడి తొలి అంచనా సరిపోదని భావించినా అందుకు మీరు తగిన సాక్ష్యం అందించినప్పుడు నిర్వాహక పెట్టుబడి పరిమితులను సముచితంగా పెంచేందుకు మీ అభ్యర్థనను పరిశీలిస్తాం.**

గ్యారంటీ

మేము మీకోసం ఇతరుల నుంచి గ్యారంటీకానీ, ఇతర సెక్యూరిటీ గానీ, అంగీకరించాలంటే, మీ అనుమతితో మీ ఆర్థిక పరిస్థితి గురించి గోపనీయ సమాచారం, గ్యారంటీదారు నుండి గానీ, వారి న్యాయ సలహాదారు నుండి కానీ సేకరిస్తాం. అంతేకాకుండా మేము

(i) వారిని ప్రోత్సహించి స్వతంత్రంగా న్యాయపర సలహాను తీసుకొని వారి నిబద్ధతలను అవగాహన చేసుకోమని, వారి నిర్ణయం వల్ల ఎదురుపడే ఫలితాలను (సముచితమైన పత్రాలను మేం వారిని సంతకం చేయమని కోరుతాం. ఈ సిఫారసు స్పష్టంగా తప్పనిసరి నోటీసుగా ఉంటుంది) వివరిస్తాం.

(ii) గ్యారంటీ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీ ఇవ్వడంవల్ల వారూ మీరూ బాధ్యులవుతారని వివరిస్తాం.

5.3. మంజూరు/తిరస్కారం

మేముః

a) పరపతి సౌకర్యాలను మంజూరు చేసేందుకు 'క్విడ్ ప్రోక్యూ' గా ధరావతు ఉంచమని బలవంతం చేయము.

b) ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ ఇచ్చేటప్పుడు లేదా ప్రస్తుతం ఉన్న ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ పరిమితిని పెంచేటప్పుడు, మీ ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్‌ను డిమాండ్ ద్వారానో లేదా ఇతరంగా చెల్లింపు జరపాలా అన్న విషయాన్ని తెలియ పరుస్తాము.

c) లిఖిత పూర్వక నియమనిబంధనలను, పరపతి సౌకర్యాలను అంగీకరించిన వాటికి నిబద్ధమై ఉండే ఇతర నిబంధనలను (కేవియేట్లు) చూపి వాటిని ధ్రువీకరించి, ఒక ప్రతిని అందజేస్తాం.

d) సమర్పించిన రుణపత్రాలకు సంబంధించి వాటి అధికృతప్రతులను అందులో పేర్కొన్నవాటి అనుబంధ ప్రతులను అందజేస్తాం. పట్టికగా పేర్కొంటాం.

e) రుణ లేదా పరపతి వసతికి మీరు చేసుకొన్న అభ్యర్థన అంగీకరించలేకపోతున్నందుకు కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తాం.

f) మీతో చర్చించిన పరిమితులకు లోబడి రేటింగ్ విధానాన్ని అనుసరిస్తాం.

g) అపరాధ రుసుం విధించకుండా అయిదు లక్షల రూ. రుణాలకు ముందస్తు చెల్లింపును అనుమతిస్తాం.

h) మంజూరయిన రుణ పంపిణీని అన్ని షరతులను నియమనిబంధనలను-ఆ రుణానికి వర్తించే వాటిని పాటించినట్లయితే రెండు పనిదినాల్లోగా ముగిస్తాం.

i) మీకందించిన మంజూరు పత్రంలో విధించిన నియమ నిబంధనల మేరకు కాలక్రమగతంగా సమీక్షించి పునర్నవీకరించే వసతికల్పిస్తాం.

5.4. పంపిణీ అనంతరం

మేము:

a) రుణ మంజూరు నియమనిబంధనలకు లోబడి, బ్యాంకుకు సమాచారం తెలిస్తే తప్ప మేం మీ వ్యాపార వ్యవహారాల్లో జోక్యం కల్పి ంచుకోం.

b) మా పరివీక్షణ ప్రక్రియ నిర్మాణాత్మకంగానూ, సానుభూతిపరంగా ఉండి, మీ మాతో లావాదేవీలు నిర్వహిస్తున్నప్పుడు ఎదురయ్యే ఇబ్బందులను తొలగించేందుకు పాటుపడతాం.

c) మీ నుండి ఎప్పుడూ దిగువ సూచించిన సమాచారం అందుకొంటుంటాం.

   i) మీ వ్యాపార ప్రణాళికను వాస్తవఫలితాలతో జతచేస్తూ తులనాత్మక భవితను కోరడం.

   ii) మీ వ్యాపారప్రణాళికలోని ప్రధానాంశాల ప్రగతి

   iii) సాలుసరి ఖాతాలు-బ్యాలెన్స్‌షీటు, లాభనష్టాల ఖాతా, ఇతర ఆధారపత్రాలు

   iv) మీ పరపతిదార్ల, రుణదాతలను వయోపరిమితి ఆధారంగా విశ్లేషించడం, ఉన్న మొత్తాలను విశ్లేషించడం.

d) ఆమోదిత రక్షణవిధానాలు పాటించి మీ పరిమితులకు లోబడి అన్ని చెల్లింపులకు అనుమతించడం.

e) పరిస్థితులు మీరితే మేం మీదగ్గర్నుంచి అవసరమయిన సమాచారాన్ని కోరి తీసుకొంటాం.

f) మీ నుంచి కానీ లేదా మీ బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుంచి మీ ఖాతాను తీసేసుకుంటారని ప్రతిపాదనలు తెలిపిన 15 రోజుల లోగానే రుణఖాతా బదిలీ అభ్యర్థన గురించిన నిర్ణయాన్ని అంగీకారాన్ని కానీ ఇతరంగా కానీ తెలియజేస్తాం.

g) న్యాయమైన హక్కులు లేదా ఇతర క్లెయిమ్‌లు ఉంటే తప్ప ఒక వారం దాటకుండానే, మీరు రుణం తిరిగి చెల్లించిన వెంటనే అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాం.

h) సెట్ ఆఫ్ హక్కు వినియోగించుకొనే పక్షంలో మీపట్ల ఉండే ఇతర క్లెయిమ్స్‌ను సవివరంగా తెలుపుతూ నోటీసునిచ్చి మీరు చెల్లించాల్సిన/ పరిష్కరించాల్సిన సంబంధిత క్లెయిమ్‌కు సంబంధించిన సెక్యూరిటీ పత్రాలను మేమే ఉంచుకొంటాం.

i) మీ అభ్యర్థన అందిన రోజే బట్వాడాలను/కుదువ(ప్లెడ్జు)లను అమలుచేస్తాం.

j) సెక్యూరిటీ ఇచ్చిన 24 గంటలలోగా, రుణపెంపుదలను వాడే అధికారాన్ని మంజూరు చేస్తాం.

k) వడ్డీ, ఫీజుల, చార్జీల అనువర్తన వల్ల మీ ఖాతాకు ఖర్చు చూపే సమాచారాన్ని తెలియజేస్తాం.

l) మీ ప్రగతిని దిగువచూపిన ఏ ఒక్కటి లేదా అధికమాధ్యమాల ద్వారా పరివీక్షిస్తాం.

(i) మీవద్ద ఉండే స్టాకుల కాలక్రమ స్టేట్‌మెంట్లను పరిశీలిస్తాం.

(ii) మాతో ఉండే ఖాతా లావాదేవీలను గమనిస్తాం.

(iii) మా ఉద్యోగులు లేదా అధికృత ప్రతినిధులు మీ స్థావరంలో స్టాకుల/లేదా ఆర్థిక సహాయం చేసిన ఆస్తుల తనిఖీకి సందర్శిస్తారు.

(iv) మీ వ్యాపార నిర్వహణ గురించి అవసరమయితే మార్కెట్ నివేదికలు తెప్పించుకొంటాం.

5.5. నిధేతరవసతులు

పెట్టుబడి పరికరాలకు లేదా ముడి సామగ్రి/వినియోగితాలకు జారీ, సలహా, నిర్ధారణ, సంప్రదింపు, డిస్కౌంటింగ్, పరపతి పత్రాలజారీ (ఎల్‌సి) మొ।। నిధేతర వసతులు కల్పిస్తాం. మీ ఆర్థిక విధులకు మేము హామీగా ఉంటాం.

ఎగుమతి బిల్లుల సేకరణకు, దేశీయ బాహ్యావర్తక, సర్వీసు బిల్లుల సేకరణకు మీకు సహాయం చేయవచ్చు.

5.6. ఆర్థిక సమస్యలు/ఇబ్బందులు

ఏవిధంగా సహాయం చేయగలం అంటే -

5.6.1. ఆర్థిక ఇబ్బందులుండే సందర్భాలను సానుభూతితో సానుకూలంగా స్పందిస్తాం. మొదట సమస్యలను గుర్తించి సాధ్యమైనంత త్వరగా తెలపండి. మీ సమస్యలపట్ల మాకు అవగాహన ఉంటే లిఖిత పూర్వకంగా తెలియజేస్తాం. త్వరితగతిన తెలియజేయాలని భావిస్తే ఫోన్, ఫాక్స్ లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా తెలుపుతాం.

5.6.2. ప్రత్యేకించి ఏంజరుగుతుందో వివరించనప్పుడు కూడా మీపట్ల మాకు శ్రద్ధ ఉందని కింది పట్టిక తెలియజేస్తుంది.

(a) వాణిజ్య ఉత్పత్తి ఆరంభం ఆలస్యం కావడం, వ్యయం అధికమవడం మొ।।

(b) తరచూ అంగీకరించిన మంజూరు పరిమితులు దాటుతున్నట్లయితే

(c) టర్నోవర్ ఎక్కువ పెరుగుదల లేదా తగ్గుదలలు చూపుతున్నా దీనికి సంబంధించి సరయిన స్పష్టీకరణలు ఇవ్వకపోయినా

(d) దీర్ఘకాలంపాటు ఏ కారణం లేకుండా పని నిలిపివేత / విలంబం ఉన్నట్లయితే

(e) నష్టాల్లో కూరుకుపోయినా

(f) ఆకస్మికంగా వ్యాపార భాగస్వామిని లేదా కీలక వినియోగదారుడిని లేదా ఉద్యోగిని కోల్పోయినా

(g) మీ వ్యాపారంలో అధిక భాగాన్ని అమ్మినా

(h) అంగీకరించిన అంశాలకు కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాలకు పరపతి వసతులను వినియోగించుకొన్నా లేదా అనుకొన్న వ్యాపారానికి కాకుండా ఇతరంగా నిధులను మళ్ళించినా

(i) నిర్ధారిత వ్యవధిలో వడ్డీ చెల్లింపు జరపకపోయినా

(j) అంగీకరించిన రుణం తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూలుకు మీరు కట్టుబడి ఉండకపోయినా

(k) మీ వినియోగదారుల మీద డ్రాచేసిన బిల్లులు తరచూ చెల్లింపులు జరగకపోయినా

(l) సరఫరా దారుల బిల్లులను మీరు తరచూ మన్నించకపోతే.

(m) మీ తరఫున మేము జారీచేసిన గ్యారంటీలను పునరుద్ధరించినప్పుడు మన్నించకపోవడం.

(n) మీ ఖాతాలో టర్నోవర్‌తో సమంగా కాకుండా అధికంగా బాకీలు/బాకీదార్ల సంఖ్య హెచ్చడం.

(o) మీ ఖాతాద్వారా అన్ని అమ్మకాలు జరగకపోయినా

(p) రుణ ఒప్పందంలో ఉండే షరతులను పాటించకపోయినా

(q) సమయానికి అంగీకరించిన సమాచారాన్ని అందజేయకపోయినా

(r) మీ వ్యాపారంపై మరో రుణదాత వైండింగ్ అప్ ద్వారా లేదా ఇతర చట్టపరమైన చర్య తీసుకున్నా

5.6.3 మీ ఇబ్బందులను దాటేందుకు అన్ని విధాలుగా సహాయం చేస్తాం. మీ చురుకైన సహకారంతో ఆర్థిక ఇబ్బ ందులను దాటేందుకు ప్రణాళిక సిద్ధంచేసి అంగీకరించిన అంశాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తాం.

5.6.4. పరపతి సంప్రదింపు సేవలందిస్తూ పాటుపడుతూ, మీ ఆర్థిక సమస్యలను పరిష్కరించేందుకు సహాయపడతాం.

5.6.5.

a) మీరు కష్టాల్లో ఉంటే, మీ సలహాదార్లతో కలిసి పనిచేసేందుకు మీరు సూచిస్తే సిద్ధపడతాం. విశ్వాసంతో మీరు సహకరిస్తూ అన్ని అంశాలను తెలియజేస్తే, మీ ఒప్పందాన్ని మాతో ఉంచుకొని అవసరమయిన మార్పులను సత్వరమే చేస్తాం.

b) ఎక్కువ ఆర్థిక సమాచారం/నిబద్ధతలను మీ నుంచి గ్రహించి, మీ సమస్యలను అర్థం చేసుకొనేందుకు కలిసి పనిచేస్తాం.

5.7. ఖాయిలాపడిన సూక్ష్మ చిన్నతరహా సంస్థ పోషణ, రుణపునర్నిర్మిత

మీ రుణ ఖాతా ఆరు నెలలపాటు అల్పప్రామాణికంగా ఉన్నా లేదా మీ యూనిట్ ఖాయిలా పడిందని భావించినా రుణపునర్నిర్మిత కార్యక్రమం/పోషణ గురించి ఆలోచిస్తాం.

పునరావాస/రుణపునర్నిర్మితి అభ్యర్థన పరిశీలనకు మేంః

a) భరణశక్తి / భరణశక్తి సామర్థ్యాలను మొదటగమనిస్తాం.

b) ఒకవేళ మీ శకాశక్తి సామర్థ్యాలుంటే సరిచేసే చర్యలను పునరుద్ధరణకు చేపడతాం.

c) మీ యూనిట్‌కు భరణశక్తి సామర్థ్యం ఉండి కన్సోర్టియం/బహుళ బ్యాంకు ఒప్పందంలో ఉండి, **మాకు రావాల్సిన వాటా గరిష్టంగా ఉన్నా పునర్నిర్మితి ప్యాకేజీని అమలుచేసేందుకు యత్నిస్తాం.**

d) పునరావాస ప్యాకేజీ గురించి యత్నిస్తాం అందులో ఆర్‌బిఐ నిబంధనల మేరకు మీ విరాళం కూడా ఉంటుంది. మీ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 60 రోజులలోగా అమలుచేస్తాం.

పునరావాస పథకం విజయం సాధించదని మేం భావించినట్లయితే ఎందుకు ఉపయోగించ రాదో వివరిస్తాం. మీకు, మీ సలహాదార్లకు సహాయం చేసి ఇతర అవకాశాలను పరిశీలించమని కోరతాం. మనం ఒప్పందం కుదుర్చుకోలేకపోతే మా సహకారం సాధ్యపడదని స్పష్టం చేస్తాం. ఎప్పుడినుంచి సహకారం అందించమో కూడా తెలియజేస్తాం.

6. బకాయిల సేకరణ

మేము రుణం ఇచ్చినప్పుడు సొమ్ముద్వారా ఏరకంగా ఎంతకాలంలో తిరిగిచెల్లించాలో మీకు వివరిస్తాం. ఒకవేళ తిరిగి చెల్లింపు క్రమానికి కట్టుబడి ఉండకపోతే చట్టాలకు లోబడి ప్రక్రియను అమలు చేసి రుణం మంజూరు చేసిన మొత్తాన్ని రాబట్టుకుంటాం. ఈ ప్రక్రియలో మీకు నోటీసు పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం లేదా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి. బకాయి పడినప్పుడు మీ కేసును రికవరీ ఏజంటుకు అప్పచెబుతాం రికవరీ ఉత్తర్వులు జారీ అయ్యాయని మీకు తెలియజేస్తాం.

మా సేకరణ విధానం అంతా మన్నన, మర్యాదపూర్వక ప్రవర్తన, ప్రాధేయం మీద ఆధారపడింది. వినియోగదారులో విశ్వాసం పెంపొందించడం, దీర్ఘకాల సంబంధం నిలుపుకోవడం వంటి వాటిపట్ల మాకు నమ్మకం ఉంది.

మీ బకాయిల గురించి పూర్తి సమాచారం అందించి, బకాయిల చెల్లింపుకు తగినంత వ్యవధి ఇచ్చి నోటీసు పంపుతాం. బకాయిల సేకరణ లేదా సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనే ఉద్యోగులు ముందుగా వారిని మీతో పరిచయం చేసుకొంటారు.

మా ఉద్యోగసభ్యులు లేదా అధికృతులైన బ్యాంకు ప్రతినిధులు సేకరణకు లేదా/సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనానికి వచ్చినప్పుడు తగినంత శ్రద్ధతో దిగువ సూచించిన మార్గదర్శక సూత్రాలను పాటిస్తారు.

a) మిమ్మల్ని సాధారణంగా మీ వ్యాపార స్థానం/వృత్తిస్థానంలో కలుస్తారు. ఒకవేళ అక్కడ కలవలేకపోతే మీ ఇంట్లో లేదా నిర్ది ష్టస్థానం అంటూ లేప్పుడు మీ అధికృత ప్రతినిధి సూచించిన స్థానంలో కలుస్తారు.
b) మొదటితడవ మీకు మిమ్మల్ని కలిసే అధికారి గుర్తింపును తెలియజేస్తారు.
c) మీ గోపనీయత, మర్యాదను మన్నిస్తారు
d) పౌర రీతిలో మీతో వ్యవహరిస్తారు.
e) మా ప్రతినిధులు మిమ్మల్ని ఉదయం 7 నుంచి సాయంత్రం 7లోగా కలుస్తారు. ప్రత్యేక సందర్భాలలో మీరు వ్యాపారంలేదా వృత్తి కొనసాగిస్తే అదే వేళలో మా ప్రతినిధులు కలుస్తారు.
f) ప్రత్యేక సమయాల్లో లేదా ప్రత్యేక చోట్ల మిమ్మల్ని పిలవకూడదనే అభ్యర్థనలను వీలయినంత వరకు మన్నిస్తారు.
g) పిలిచిన సమయం, ఎన్నిసార్లు పిలిచారు, సంభాషణ సారాంశం మొ॥ లిఖితపూర్వకంగా రికార్డు చేస్తారు.
h) విభేదాల, వివాదాలను బకాయిలకు సంబంధించినంత మటుకు పరిస్పర అంగీకారం కుదిరేవిధంగా, క్రమబద్ధరీతిలో పరిష్కరించేందుకు తగిన సహాయం చేస్తారు.
i) బకాయి సేకరణకు మీ చోటుకు వచ్చినప్పుడు మర్యాద, మన్నన పాటిస్తారు.
j) కుటుంబంలో సంతాప సంఘటన లేదా విషాదకర సందర్భాల్లో అసముచితంగా ఉంటుందని భావించి బకాయిల వసూలుకు కలవడానికి యత్నించం.

6.1. సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనే విధానం

చట్టప్రకారం దీన్ని అమలు చేస్తాం. ఈ విధానప్రతిని మా వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాం. మీకు అభ్యర్థిస్తే పంపుతాం.

7. డిపాజిట్ ఖాతాలు

మీరు మాతో వేర్వేరు ఖాతాలను - కరెంట్ ఖాతా, టర్మ్ డిపాజిట్లు తెరుచుకోవచ్చు.

వీటిని నామినేషన్ వసతితో కానీ లేకుండా కానీ అనుమతించిన చోట తెరుచుకోవచ్చు. ఖాతా తెరిచేముందు నామినేషన్ వసతి వినియోగించుకొంటే ఈ ఖాతాలపై చూపే ప్రభావాన్ని వివరిస్తాం.

సులభ డిపాజిట్ వసతి, స్వీప్ ఖాతా మొ॥ అటువంటి రకాల ఉత్పత్తులు మేం అందిస్తున్న వాటి గురించి, ఫలితాలు, ఎటువంటి విధానాలు అనుసరిస్తామో ఖాతా తెరిచేప్పుడు అనువర్తిస్తే/అవసరం అయితే వివరిస్తాం.

7.1. ఖాతా తెరవడం, డిపాజిట్ ఖాతాల కార్యకలాపాలు

ఏ డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచినప్పుడయినా మేము:

a) బ్యాంకు మార్గదర్శక సూత్రాలయిన మీ వినియోగదారు గురించి తెలుసుకోండి (మీ.వితె-కెవైసి)ని తగినంత శ్రద్ధతో పాటిస్తాం

b) అవసర పత్రాలను లేదా సాక్ష్యాలను దాఖలు చేయమని లేదా ఇవ్వమని కోరతాం.

c) మీవితె కోస ం ద్రవ్య దుర్వినియోగం, లేదా ఇతర చట్టపరమైన అవసరాలకోసం (సమాచారం అడుగుతాం) అదనపు సమాచార ం అవసరమైతే విడిగా అడుగుతాం. అలా కోరడానికి గల కారణాలు తెలియజేస్తాం. ఆ సమాచారం స్వచ్ఛందంగానే అందించాల్సి ఉంటుంది.

d) ఖాతా తెరిచే ఫార్మ్‌లను, ఇతర సామగ్రిని అందిస్తాం. అందులో మీరు యివ్వవలసిన ముఖ్యసమాచారము మరియు పరిశీలనకు అవసరమైన డాక్యుమె ంట్లు, సంబంధిత వివరాలు ఉంటాయి. మీ.వి.తే. సంబంధిత నియమాలకు కూడా ఉపయోగకరంగా ఉంటుంది.

e) విధానపరమైన విషయాలు మరియు అవసరమైన వివరణలు డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచే సమయంలో ఇస్తాం.

f) ఖాతా తెరిచే సమయంలో భీమా పథకంలో లభించే భీమా వివరాలను తెలుపుతాం డిపాజిట్ భీమా పరపతిగ్యారంటీ భారతీయ సమాఖ్య (పగ్యాభాస) పరిమితులకు లోబడి ఈ వివరాలు ఉంటాయి.

7.2. మీ ఖాతాను మార్చుకోవడం

a) మీరు కరెంట్ ఖాతాను మూసివేయదలిస్తే, మీ సూచనలందిన రెండు పనిరోజులలోగా ఖాతాను మూసివేస్తాం.

b) మా బ్యాంకులోని మరో శాఖకు మీ ఖాతాను బదిలీ చేయదలిస్తే మీరు ఆ విధంగానే చేయవచ్చు. మీ అభ్యర్థన అందిన వారంలోగా కొత్త శాఖలో మీ ఖాతాను

ఆరంభించుకోవచ్చు. అయితే కొత్త శాఖలో మీరు మీవితెకు సంబంధించిన నియమాలను పరిపూర్తి చేయాల్సి ఉంటుంది. ఖాతా కార్యకలాపం ఆరంభమయిందన్న విషయాన్ని మీకు తెలుపుతాం. మీ స్థాయీ సూచనలను/ప్రత్యక్ష జమల గురించి ఏమయినా ఉంటే సమాచారంగా కొత్త శాఖకు తెలుపుతాం.

c) మాతప్పుగా విధించిన చెల్లింపులను, బ్యాంకు చార్జీలను లేదా కరెంట్ ఖాతా మాకు లేదా మానుంచి వేరే వారికి బదిలీ జరగడంలో మా వల్ల ఆలస్యం అయితే బ్యాంకు చార్జీలను రద్దు చేస్తాం.

7.3. మీరు డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచినప్పుడు

మేము:

a) నిర్థిష్ట కాలంలో ఎన్నిసార్లు ఎటువంటి ఛార్జీ లేకుండా లావాదేవీలు జరపవచ్చు, నగదు తీసుకోవచ్చు అనే విషయాన్ని తెలియజేస్తాం.

b) పరిమితులు దాటినప్పుడు విధించే చార్జీల సమాచారం ఇస్తాం. టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో చార్జీల వివరాలుంటాయి.

c) మీడిపాజిట్లకు చెల్లించే వడ్డీ, ఎలా లెక్కకడతారో దాని కాలవ్యవధి వివరిస్తాం.

7.4. కనీస బ్యెలెన్స్

కరెంట్ ఖాతా లేదా ఇతర రకం డిపాజిట్ ఖాతా వంటి డిపాజిట్ ఉత్పత్తులను గురించి మీకు మేము సమాచారం తెలియజేస్తాం.

a) ఖాతాల కార్యకలాపాలను సంరక్షించే నియమనిబంధనల మేరకు ఉంచాల్సిన కనీస మొత్తం.

b) కనీస బ్యాలెన్సును మీరు ఖాతాలో ఉంచనప్పుడు విధించబడే చార్జీలను తెలియజేస్తాం. విధించే ఇతర చార్జీల వివరాలు టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో వివరించాం.

7.5. చార్జీలు

చెక్కుపుస్తకాలు, అదనపు నకలు ఖాతా వివరాల ప్రతి, నకలు పాసుపుస్తకం, చెల్లింపు చేసిన చెక్కుల ప్రతులు, ఫోలియో చార్జీలు, డెబిట్ కార్డు, ఎటిఎమ్ కార్డు, సంతకం ధ్రువీకరణ తగినంత మొత్తం లేక చెక్కు వాపస్ పంపడం, ఆదేశం/మాండేట్‌లో మార్పు లేదా ఖాతాశైలి, చెల్లింపు నిలుపుదల, స్థాయీసూచనలు/రద్దు మొ॥ వాటి నిర్దిష్ట ఛార్జీల వివరాలు టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో ఉన్నాయి. ఇచ్చిన రాయితీలను/మినహాయింపులను అసలు చెల్లుబడి రకాల పరిమితి వాటికి ముగిసేలోగా వెనక్కి తీసుకోరు.

7.6. టర్మ్ డిపాజిట్లు

టర్మ్ డిపాజిట్లను కాలపరిమితి ముగియకముందే / అపరిపక్వంగా తీసుకోదలిస్తే

మేము:

a) అపరిపక్వంగా టర్మ్ డిపాజిట్ తీసుకొనే విధానం తెలియజేస్తాం.

b) అపరిపక్వకాలానికి టర్మ్ డిపాజిట్‌కు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు వివరాలు తెలియజేస్తాం.

కాలాతీతమయిన టర్మ్ డిపాజిట్ల నవీకరణ:

పరిపక్వ తేదీ తరవాత టర్మ్ డిపాజిట్లను నవీకరిస్తే వర్తించే వడ్డీ రేట్లను వివరిస్తాం.

డిపాజిట్ల మీద అడ్వాన్సులు:

టర్మ్‌డిపాజిట్లమీద లభించే రుణం/ఓవర్‌డ్రాఫ్టుల వసతిని వివరిస్తాం.

7.7 స్టేట్‌మెంట్లు

a) మీ ఖాతా నిర్వహించడానికి, అందులో ఆరోపాలను పరిశీలించడానికి, నెలసరి కాతా స్టేట్‌మెంట్‌ను మెయిల్ చేస్తాం. అయితే ఇది దానికి వర్తించకపోతే పంపం (ఖాతాకు పాస్‌బుక్ ఉన్నప్పుడు). స్టేట్‌మెంట్‌ను ఇమెయిల్ లేదా భద్రత ఉండే ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సేవద్వారా మీరు కోరితే మాకు ఆ వసతి ఉంటే ఆ విధంగా పంపుతాం.

b) సాధారణంగా కన్నా ఎక్కువసార్లు ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లను తరచూ పంపమని మీ ఖాతా రకాన్ని బట్టి చెల్లింపుతో కోరవచ్చు ఈ చార్జీని టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో సూచించాం.

c) మీరు కవుంటర్‌లో గతంలో చేసిన కొన్ని లావాదేవీలను చూడవచ్చు. ఎటిఎమ్‌లోనూ లావాదేవీలను గమనించవచ్చు. మాతో వసతి కలిగి ఉంటే. (ఇంటర్నెట్ ఖాతాద్వారా) పొందవచ్చు.

7.8 నిద్రాణ/కార్య ఉపయోగంలోలేని ఖాతాలు

మేము:

a) మీరు ఖాతా తెరిచినప్పుడు, ఎంతకాలం ఖాతాలో కార్యకలాపం జరపకపోతే నిద్రాణ/కార్యకలాపరహితఖాతాలుగా మారిపోతాయో తెలుపుతాం. మూడు నెలల ముందుగా ఈ విషయం వర్గీకరించేముందు తెలియజేస్తాం. సదరు ఖాతాలో ఉన్న మొత్తాన్ని అన్‌క్లెయిమ్డ్‌గా ప్రకటించి, పర్యవసానంగా పునర్‌కార్యకలాపానికి టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం చార్జీలను ఎంత విధించేది తెలియజేస్తాం.

b) మీరు తిరిగి ఖాతాను పునరుద్ధరించడానికి అనుసరించాల్సిన విధానాన్ని తెలియబరుస్తాం.

7.9 మీ ఖాతా మూసి వేయడం

సాధారణ పరిస్థితుల్లో 30 రోజుల సూచన లేకుండా ఖాతాలను మూసివేయడం జరుగదు. సాధారణం కాని పరిస్థితుల్లో అనుచిత వ్యవహార ఖాతాలయినప్పుడు-అన్ని సందర్భాల్లో మీరు జారీ చేసిన చెక్కుల చెల్లింపుకు ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాటు చేసుకోవాల్సి ఉంటుంది. సదరు ఖాతా నుంచి తాజా చెక్కుల జారీని నిరోధిస్తాం.

7.10. క్లియరింగ్ వలయం / సేకరణ సేవలు

మేము:

a) స్థానిక సాధనాల, స్థానికేతర సాధనాల క్లియరింగ్ వలయం గురించి వివరాలు తెలుపుతాం. సేకరణ సాధనాలను వేసిన వెంటనే సొమ్ముతీసుకొనే వివరాలను తెలుపుతాం చెక్కు సేకరణ విధానం ప్రకారం ఆలస్య వడ్డీ చెల్లింపు ఎంత వస్తుందో తెలియజేస్తాం. ఈ వివరాలు మా వెబ్‌సైట్‌లో ఉన్నాయి. శాఖలో మీ ఉపయోగార్థం లభ్యం.

b) తక్షణ పరపతి స్థానికేతర చెక్కులకు లభిస్తే, వాటినే అనుసరించే నియమ నిబంధనలను , ఎంత మేరకు మీసాధనాల మీద జమ లభిస్తుందో సంతృప్తికరంగా కార్యకలాప ఖాతాలను నడపడం మొ॥ వివరాలు తెలుపుతాం.

c) చెక్కు సేకరణ విధానం ప్రకారం సాగుతూ, నకలు చెక్కు/ చెక్కు సాధనంగా ఉంటే/ సాధనం మీరు ఇచ్చినప్పుడు తప్పిపోతే సహాయం చేస్తాం.

d) మీరు ఖాతా తెరిచేప్పుడు పై సమాచారం ఇస్తాం. మీరు కోరినప్పుడు ఇస్తాం. మా విధానంలో మార్పు వచ్చినా, విధాన సమీక్ష జరిపినా మా వెబ్‌సైట్**లో** ఉంచుతాం. మా శాఖల్లో ప్రకటన చార్టుల్లో ప్రకటిస్తాం.

7.11 నగదు లావాదేవీలు

నగదు కవుంటర్లలో మీ ఖాతా ఉన్నచోట మేం చెక్కులను/నగదును అంగీకరిస్తాం. నగదు చెల్లిస్తాం. మురికి/మకలి నోట్లను మారుస్తాం. చిన్ననాణేలను ఆర్‌బిఐ నిర్దేశాల మేరకు మా శాఖల్లో మారుస్తాం. నిర్దేశ మొత్తాన్ని మించిన లావాదేవీలకు మీరు పాన్ ఇవ్వాల్సి ఉంటుంది.

7.12 ప్రత్యక్ష వసూళ్ళు (డెబిట్) స్థాయీ సూచనలు

మేము:

a) ఖాతా తెరిచేప్పుడు ప్రత్యక్ష వసూళ్ళు/స్థాయీ సూచనలు పని చేసేవిధానం మీరెట్లా చెప్పవచ్చో, రద్దుచేయవచ్చో వాటికి వర్తించే చార్జీలు వివరిస్తాం. కాలక్రమగతంగా సవరింపబడే చార్జీలను టారిఫ్‌షెడ్యూల్ ప్రకారం విధిస్తాం.

b) ప్రత్యక్ష వసూళ్ళకు మీ ఆదేశాల ప్రకారం వర్తిస్తాం. వీటిలో ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవలు, ఇతర స్థాయీ సూచనలుంటాయి. ఒకవేళ ఆలస్యం ఉన్నా లేదా ఆదేశం అమలులో విఫలం వల్ల ఆర్థిక నష్టం లేదా అదనపు వ్యయం అవుయితే నష్టపరిహార విధానం ప్రకారం పరిహారం చెల్లిస్తాం. ఈ వివరాలు వెబ్‌సైట్‌లో లభ్యం. మీ ఖాతాలో సొమ్ము తక్కువ ఉండటం వల్ల ఆదేశం నెరవేర్చకకపోతే కాలక్రమగతంగా సవరింపబడే చార్జీలను టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం విధిస్తాం.

c) చెల్లింపు సమాచారాన్ని చెల్లింపు గ్రహీతకు పంపుతాం.

d) మీ ఖాతా నుండి తప్పుగా/అనధికృతంగా వసూలయిందని నిర్ధారిస్తే సదరు మొత్తాన్ని వడ్డీతో సహా చెల్లిస్తాం. బ్యాంకు పరిహార విధానం ప్రకారం పరిహారం చెల్లిస్తాం.

7.13 చెల్లింపు నిలుపుదల వసతి

a) మీరు జారీ చేసిన చెక్కులకు చెల్లింపు నిలుపుదల సూచన అంగీకరిస్తాం. సూచన అందుకొన్న తక్షణమే మీకు జవాబు ఇచ్చి చర్యగ్రమిస్తాం. అయితే అవి ఆపాటికే మేము క్లియర్ చేసి ఉండకపోతేనే సూచనలు అమలుచేస్తాం.

b) చెల్లింపు నిలుపుదలకు టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం చార్జీలు విధిస్తాం.

c) చెల్లింపు నిలుపుదల ఆదేశాలకు జవాబిచ్చిన తరవాత చెల్లింపు జరిపితే బ్యాంకు నష్టపరిహార విధానానికి లోబడి పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

7.14 చెక్కులు/వసూళ్ళ సూచనల జారీ

మేము:

a) మీ ఖాతా నుంచి చెల్లించిన అసలు చెక్కులను/వసూళ్ళ సూచనలను లేదా ప్రతులను లేదా వాటి కాపీలను చట్టప్రకారం ఎంత కాలం ఉంచాలో ఉంచుతాం.

b) మా దగ్గర లభించే రికార్డుల ప్రకారం చెక్కు/వసూలు సూచన లేదా దాని ప్రతిని సాక్ష్యంగా ఇస్తాం. మీ ఖాతా నుంచి చెల్లించిన చెక్కు/జమ గురించి వివాదం తలెత్తితే మీ అభ్యర్థన మేరకు ఏడాది కాలం దాకా ఏ చార్జీ లేకుండా తెలుపుతాం. ఏడాది దాటితే టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం చార్జీ విదిస్తాం.

c) చెల్లింపు చేయని చెక్కులు, కాలం చెల్లిన చెక్కులు ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తాం. చెక్కులు చెల్లింపులు లేకుండా వాపసు జరిగితే చార్జీలు విధిస్తాం. వీటి వివరాలు టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో ఉంటాయి. అవి కాలక్రమగతంగా మారుతాయి.

7.15. శాఖ మూసివేత / మార్పు

మా శాఖ మూసివేసినా లేదా శాఖ మార్చి మేము:

మీ కేంద్రంలో మా బ్యాంకు ఇతర శాఖ లేక పోయినా లేదా మా శాఖ ప్రత్యేకించి సూ.చి.స./చిమస (చిన్నమధ్య తరహా సంస్థ) శాఖ అయినా మూడు నెలల నోటీసును ఇస్తాం. మరియు ఏవిధంగా బ్యాంకింగ్ సేవలు అందించగలమో తెలియజేస్తాం.

మీ కేంద్రంలో ఇతర బ్యాంకు శాఖ పని చేస్తుంటే, రెండు నెలల ముందుగా నోటీసు యిస్తాం.

7.16 మృతఖాతా దారుల క్లెయిమ్‌ల పరిష్కారం

సూ.చి.స.లకు అనువర్తించే పరిధిలో మృతఖాతాదారుల ఖాతాలను పరిష్కరించే పరిధిలో మృతఖాతాదారుల ఖాతాలను పరిష్కరించేందుకు సులభవిధానం పాటిస్తాం. వినియోగదార్ల బ్యాంకింగ్ నిబద్ధనియమావళి 2006లోని నిబంధనలను పాటిస్తాం.

8. మీ ఖాతాల రక్షణ

8.1 భద్రత, విశ్వసనీయ బ్యా ంకింగ్ మరియు చెల్లింపు విధానాలు

బ్యాకింగ్ విధానంగా మీతో సహకరించి, మీరు విశ్వసించే విధంగా భద్రత, విశ్వసనీయ బ్యాకింగ్, చెల్లింపు విధానాలు అమలుచేస్తాం. అవసరమైతే భద్రత సదుపాయాల్లో భాగంగా **సిసిటివి** లను ఏర్పాటుచేస్తాం .

8.2 ఎప్పటికప్పడు సమాచారం అందించండి.

దయచేసి సాధ్యమైనంత వరకు కింది అంశాలను మార్పులుంటే ఎప్పటి కప్పుడు తెలియజేయండి.

ఎ. పేరు, నిర్మితి (భాగాస్వాముల/సంచాలకుల మార్పులతో సహా)

బి. చిరునామా

సి. ఫోన్ నెం

డి. ఇమెయిల్ చిరునామా (ఒకవేళ ఉంటే దీనిద్వారా మేం సమాచారం అందిస్తాం)

8.3 మీ ఖాతాను పరిశీలించుకోవడం

ఎ. క్రమం తప్పకుండా పాస్‌పుస్తకాన్ని, స్టేట్‌మెంటును పరిశీలించుకోమని సూచిస్తున్నాం. ఒక వేళ ఏదయినా ఎంట్రీ తప్పుగా చేరితే, మీరు సాధ్యమైనంత త్వరగా తెలియజేస్తే దాన్ని వెంటనే పరిశీలిస్తాం. ప్రత్యక్ష వసూళ్ళు/స్థాయీ సూచనలపై క్రమం తప్పని పరిశీలనలు ఉంటే, మీరు చేర్చాల్సిన చోటికి సొమ్మును సురక్షితంగా చేరవేయబడుతుంది.

బి. మీ ఖాతాలావాదేవీని పరిశీలించాలని అనుకొంటే మాతో, అవసరమయితే పోలీసులతో / పరిశోధన ఏజన్సీలతో సహకరించాల్సి ఉంటుంది.

8.4 జాగ్రత్త తీసుకోవడం.

మీ చెక్కులు, పాస్‌పుస్తకాలు, కార్డులు, పిన్‌లు, పాస్ వర్డ్‌లు, ఇతర భద్రత సమాచారాలను జాగ్రత్త చేసుకోండి. అప్పుడే మీ ఖాతాలు సురక్షితంగా ఉంటాయి. మోసం నుంచి రక్షించుకోవచ్చు. కింది సలహాలను తప్పని సరిగా పాటించండి.

చేయకూడనివి.

ఎ. 1చెక్కుపుస్తకాలు, ఎటిఎమ్ / డెబిట్/ క్రెడిట్ కార్డులను కలిపి ఉంచడం.

2. ఖాళీ చెక్కులు మీద సంతకం చేసి ఉంచడం

3. పిన్ రాసి పెట్టడం, రికార్డు చేయడం లేదా ఇతర (పాస్‌వర్డ్‌లను) భద్రతా సమాచారం ఇంకొకరికి తెలపడం

4. ఖాతావివరాలు, పాస్‌వర్డ్, కార్డు, పిన్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారం ఇంకొకరికి తెలపడం.

బి. ఎప్పడూ

1) తపాలా ద్వారా చెక్కు పంపేటప్పుడు చెల్లింపు చెక్కు మీద వ్యక్తిపేరు స్పష్టంగా రాయండి. మోసం జరిగే అవకాశం ఉండదు. చెక్కుల అడుగున కార్బన్ కాయితం పెట్టిరాస్తే ఆ చెక్కుఅలను రసాయినికంగా మార్పు చేసే అవకాశ ం ఉండదు.

2) పిన్ మార్పు చేస్తున్నప్పుడు జాగ్రత్తగా కొత్త పిన్ ఎంపిక చేసుకోండి.

3) పిన్‌ను గుర్తుంచుకోండి. అట్లాగే పాస్‌వర్డ్, ఇతర భద్రతా సమాచారాన్నీ గుర్తుంచుకోండి, రాత పూర్వకంగా ఉంటే వాటిని నాశనం చేయండి. మీరు ఈ సమాచారం అందుకొన్న వెంటనే ఈ పని చేయండి.

4) మీ కార్డును, పిన్‌ను, పాస్‌వర్డ్‌ను, ఇతర భద్రత సమాచారం అన్ని వేళలా జాగ్రత్తగా ఉంచే తగు మాత్రం చర్యలు తీసుకోండి.

5) కార్డు రసీదులను జాగ్రత్తగా ఉంచి, భద్రంగా బయట పడేయండి.

6) బ్యాంకు ఖాతా ద్వారా చెక్కు చెల్లింపు జరిపితే చెక్కుమీద ఖాతాదారు పేరు (ఎబిసి బ్యాంకు ఖాతా - ఎక్స్‌వైజడ్) రాయండి. చెక్కులో ఉపయోగించని భాగంలో అడ్డుగీత గీయండి అనధికృత వ్యక్తి అదనపు సంఖ్యలను, పేర్లను జోడించే అవకాశం ఉండదు.

సి. చెక్కు పుస్తకం జాగ్రత్తగా ఉంచుకొనేందుకు, ఎటిఎమ్/డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డు దురుపయోగం కాకుండా ఉండేందుకు సలహాఇస్తాం.

డి. ఒకవేళ చెక్కుపుస్తకం లేదా ఎటిఎమ్/డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డు పోగొట్టుకొటే లేదా దొంగతనం అయితే లేదా ఇంకొకరు మీ పిన్ తెలుసుకొన్నా లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారం తెలుసుకొన్నా, ఈ విషయాలను మాకు తెలిపిన వెంటనే తక్షణచర్యలు తీసుకొని దురుపయోగాన్ని నివారిస్తాం.

ఇ. పైన చెప్పిన అంశాలలో ఏది జరిగినా వెంటనే మాకు తెలియజేయడం అవసరం

ఎఫ్. జరిగిన నష్టం గురించి 24 గంటల టోల్‌ఫ్రీనెం ద్వారా ఫోన్‌లో తెలియజేసి ఆ వెంటనే లిఖిత పూర్వకంగా ఆ సమాచారం నిర్ధారణ చేయవచ్చు. ప్రత్యామ్నాయంగా ఇందుకోసం ఇచ్చిన చిరునామాకు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు.

8.5 ఇంటర్నెట్ బ్యాకింగ్

కొన్ని సులభమైన జాగ్రత్తలు పాటిస్తే ఆన్‌లైన్ బ్యాకింగ్ సురక్షితం, తేలిక.

కింద సూచించిన జాగ్రత్తలు దయచేసి పాటించండి.

ఎ. మా ఇంటర్నెట్ బ్యాకింగ్ సైట్‌ను నేరుగా చూడండి ఈ సైట్‌ను లింక్ ద్వారా మరో సైట్ నుంచి చూడట ం లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా చూడవద్దు. ప్రదర్శితమైన డొమెయిన్ పేరు ధ్రువీకరించుకొని, మారు వెబ్‌సైట్‌లను నిరోధించండి.

బి. మీ పాస్‌వర్డ్ లేదా పిన్ అడిగే ఇమెయిల్స్‌ను జవాబు ఇవ్వద్దు. మాకు ఆసమాచారం తెలియజేస్తే మేం పరిశోధిస్తాం. పోలీసులు కానీ మేము కానీ ఆన్‌లైన్ బ్యాకింగ్ లేదా చెల్లింపుకార్డు పిన్‌లను లేదా పాస్‌వర్ధ్ సమాచారం ఇవ్వమని కోరం.

సి. మా ఇంటర్‌నెట్ బ్యాకింగ్ సైట్‌ను ఉపయోగించడానికి సైబర్ కేఫ్‌లను /వాటాపంచుకొనే పిసిలను ఉపయోగించవద్దు.

డి. మీ పిసిల లో ఇటీవలికాలంలో వచ్చిన ఆంటివైరస్, స్పైవేర్ సాఫ్ట్‌వేర్‌ను సమకూర్చండి. హాకర్స్ నుంచి, వైరస్‌లనుంచి లేదా ప్రమాదకరమైన ట్రోజన్ హార్స్ ప్రోగ్రామ్‌లనుంచి రక్షించుకొనే రక్షిత కార్యక్రమాలుంచుకోండి మీపిసి రక్షణకు తగిన ఫైర్‌వాల్ చేర్చి బయటివారికి ఇంటర్నెట్‌లో విషయాలు తెలియనీయకుండా జాగ్రత్తపడండి.

ఇ. మీ ఆపరేటింగ్ విధానంలో ఫైల్, ప్రింటింగ్ షేరింగ్ లేకుండా చేసుకోండి.

ఎఫ్. ఉపయోగంలో లేనప్పుడు పిసినిలాగ్ ఆఫ్ చేయండి.

జీ. ఇంటర్నెట్ ఎక్స్‌ప్లోరర్ బ్రౌజర్‌లో గుర్తింపు/పిన్‌లను నిల్వ చేయవద్దు.

హెచ్. మీ ఖాతా లావాదేవీల చరిత్రను క్రమం తప్పక గమనించండి

ఐ. మాసలహాలు పాటించండి మా వెబ్‌సైట్లు సహాయానికి మార్గదర్శకత్వానికి ఆన్ లైన్‌లో ఉండటానికి సురక్షిత స్థానాలు.

8.6 చెల్లింపులు రద్దు చేయడం

చెల్లింపులు లేదా మీరు అధికృతం చేసిన క్రమచెల్లింపులను రద్దు చేయాలంటే కింద సూచించినవి చేయాల్సి ఉంటుంది.

ఎ. చెక్కు చెల్లింపు నిలుపుదల లేదా ఇచ్చిన స్థాయీ సూచనల రద్దు లేదా నేరుగాచేసే వసూలు రద్దు చేయమని లిఖిత పూర్వకంగా తెలపాలి.

బి. నేరు వసూలు రద్దును మాకు తెలపాలి **అసలు దారుకు** కూడా నేరు వసూలు రద్దు గురించి తెలపమని సలహాఇస్తున్నాం.

సి. రద్దు నిర్ణయం గురించి ఎటువంటి నోటీసు ఇవ్వకపోతే చెల్లింపుల రద్దు సాధ్యంకాదు.

8.7 నష్టాలకు బాధ్యత

ఎ. మీరు మోసపూరితంగా వ్యవహరిస్తే మీ ఖాతాలో అన్ని నష్టాలకు మీరే బాధ్యులు.

బి. తగుమాత్రం జాగ్రత్త లేకుండా వ్యవహరిస్తే జరిగే నష్టానికి మీరే బాధ్యులు.

సి. మోస పూరితంగా లేదా తగిన జాగ్రత్తలేకుండా వ్యవహరిస్తే కార్డులో జారీ చేసిన పేర్కొన్న నియమనిబంధనలకులోబడి నిర్ధిష్ట మొత్తానికి లోబడి మీ కార్డు దురుపయోగ బాధ్యత మీకే చెందుతుంది.

డి. మీ పిన్ లేదా మీపాస్‌వర్డ్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారం దురుపయోగం తాలూకు నష్టాలకు మీరే బాధ్యత వహించాలి. దురుపయోగం కాకుండా ఉండేందుకు మేం చర్యలు తీసుకొన్నామని తెలియజేసే వరకూ ఈ బాధ్యత మీదే.

9. సేవలు

9.1 విదేశీమారక సేవలు.

ఎ. విదేశీమారకం కొన్నప్పుడు లేదా అమ్మేటప్పుడు మీకు సేవలగురించి సమాచారం ఇస్తాం. వినిమయరేటు, విదేశీమారకానికి ఉండే (ఇతర చెల్లింపుల) వివరాలు తెలుపుతాం ఒకవేళ ఈ వివరాలు అందించడం సాధ్యపడక పోతే ఇవెలా చేయాలో వివరిస్తాం.

బి. విదేశాలకు సొమ్ము బదిలీచేయాలనుకొంటే ఎలా చేయాలో వివరిస్తాం.

1. నియమావళి అవసరాలు, నియమనిబంధనలు అభ్యర్థన మేరకు తెలిపి మార్గదర్శకత్వం చూపుతాం
2. సేవల వివరాలను వాటినెలా ఉపయోగించుకోవాలో తెలుపుతాం.

3. మీరు విదేశాలకు ఎప్పుడు సొమ్ము పంపాలో, అది ఎప్పుడు చేరిందో, ఆలస్యంగా చేరితే ఎందుకు ఆలస్యమైందో వివరాలు తెలుపుతాం.

4. విదేశీ కరెన్సీ మార్చేప్పుడు అనువర్తించేమారక రేటును ఇస్తాం (లావాదేవి జరిగేప్పుడు ఇవ్వడం సాధ్యపడకపోతే తరవాత రేటు తెలుపుతాం)

5. కమీషన్ లేదా చార్జీల వివరాలు, సొమ్ము పొందుతున్న (మీరు చెల్లించాల్సిన) వ్యక్తి చెల్లించాల్సిన విదేశీ బ్యాంక్ చార్జీలు వివరంగా అందిస్తాం.

6. చెల్లింపుకు సొమ్ము సరిపోతుందో లేదో వివరిస్తాం ఏవయినా తేడాలు లేదా అసంపూర్తి డాక్యుమెంటేషన్ కనిపిస్తే వెంటనే సరిదిద్దమని / పూర్తి చేయమని కోరతాం.

సి. వచ్చిన చెల్లింపులు

1. విదేశాలనుంచి మీ ఖాతాకు బదలీ అయిన సొమ్ము మొత్తం ఎంతో, ఏమయినా చార్జీలను విధించామా అన్న వివరాలు తెలుపుతాం. ఒక వేళ సొమ్ము పంపినవారు అన్ని చార్జీలను భరాయిస్తే మీకు ఎటువంటి చార్జీలు విధించకుండానే మీ ఖాతాకు సొమ్ము జమ చేస్తాం.

2. జమ చేసేందుకు ఒక రోజును మించి ఆలస్యం అయితే

    ఎ. బకాయి తేదీ నుంచి చెల్లింపు తేదీకి మధ్యకాలంలో నష్టమైన వడ్డీకి మరియు
    బి. మా వెబ్‌సైట్ లో ప్రదర్శితమయిన నష్టపరహార విధానం ఆధారంగా విలోమ గతి ఫోరెక్స్ రేటును పరిహారంగా చెల్లిస్తాం.

డి. నియమావళి ప్రకారం / శాసన బద్ధసూచనలకు జారీ చేయవలసిన ధ్రువపత్రాలను ఎటువంటి చార్జీ విధించకుండా ఉచితంగా జారీ చేస్తాం.

9.2 మనదేశంలో నగదు చెల్లింపులు

మనదేశంలోపలే నగదు చెల్లింపులను ఏవిధంగా చేయాలో సమాచారం తెలుపుతాం.

ఎ. సేవల వివరాలను, ఎట్లా ఉపయోగించుకోవాలో వివరిస్తాం.

బి. మీ అవసరాలకు సరిపడే విధానంలో ఏ విధంగా పంపాలో సూచిస్తాం.

సి. కాలక్రమగతంగా టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో పేరొన్నట్లుగా సేవలకు విధించే సొమ్మును కమీషన్‌గా, చార్జీలుగా ఎంత చెల్లించాలో వివరిస్తాం.

డి. ఆలస్యం జరిగినప్పుడు జరిగిన నష్టానికి/ మీరు పెట్టిన అదనపు ఖర్చులను బ్యాంకు నష్ట పరిహార విధానం అనుసరించి పరిహారం చెల్లిస్తాం.

10. ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు, పునశ్ఛరణం

10.1 అంతర్గత విధానాలు

ఎ. మీరు ఫిర్యాదు చేయదలిస్తే, మేము మీకు వివరించే అంశాలు.

1. ఎలా చేయాలి?
2. ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు
3. ఎప్పట్లోగా మీకు జవాబు రావచ్చు
4. పరిష్కారానికి ఎవరిని కలవాలి
5. ఫలితంతో సంతృప్తి చెందకపోతే ఏం చేయాలి?

బి. మా సిబ్బంది మీ ప్రశ్నలకు సమాధానం చెప్పడంలో సహాయం చేస్తారు.

సి. మీరు మా వినియోగదారుగా మారినప్పుడు, ఫిర్యాదులను సులభంగా, త్వరగా పరిష్కరించే వివరాలను తెలుపుతాం మా వెబ్‌సైట్‌లో ఇబ్బంది నివృత్తి విధానాన్ని ప్రదర్శిస్తాం.

డి. లిఖిత పూర్వకంగా మీ ఫిర్యాదు అందుకొంటే, వారంలోగా ప్రతిస్పందన / అందుకొన్నట్టుగా జ్ఞాపికను పంపుతాం ఒక వేళమీరు ఫిర్యాదును ఫోన్ ద్వారా అధికృత టెలిఫోన్ సహాయకడెస్క్‌లేదా వినియోగదారు సేవా నెంబర్‌కు అందజేస్తే ఫిర్యాదుకు రిఫరెన్స్ నెం ఇచ్చి, తగు మాత్రం సమయంలో ప్రగతిని తెలియజేస్తాం.

ఇ. విషయ పరిశీలన చేసి చివరి ప్రతిస్పందన లేదా ప్రతిస్పందనకు సమయం కావాలని కోరతాం ఫిర్యాదు గ్రహించిన ఆరు వారాలలోగా పరష్కారించే యత్నం చేస్తాం. ఇంకా సంతృప్తి చెందని పక్షంలో ఫిర్యాదును ఎవరికి చేయాలో వివరిస్తాం.

10.2 బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్మన్ పథకం

ఎ. మా వెబ్సైట్లోనూ, శాఖలన్నింటి ప్రకటన బోర్డులలో మేము బ్యాకింగ్ ఓంబుడ్స్మెన్ పథకం 2006 (ఆర్బిఐ ప్రకటన) కు చెందుతామని ప్రదర్శిస్తాం. దీని వివరాల ప్రతి నామమాత్రధరకు మీరు అభ్యర్తిస్తే అందజేస్తాం.

బి. మాకు ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోగా సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందన అందక పోతే, మీరు ఒకవేళ ఇతర మార్గాల ద్వారా మీ ఇబ్బందులను నివృత్తి చేసుకోదలిస్తే ఆర్బిఐ నియమించిన బ్యాకింగ్ ఓంబుడ్స్మెన్ సంప్రదించవచ్చు. (బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్మెన్ పథకం, 2006 ప్రకారం నియమితుడయిన) ఈ పథకం తాలూకు వివరాలను బ్యాంకు శాఖల ప్రపటనలబోర్డులలో ప్రదర్శిస్తాం. మొత్తం పథకాన్ని వెబ్సైట్లో ఉంచాం. మా సిబ్బంది ఈ విధానాన్ని మీకు వివరిస్తుంది.

11. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, అమ్మకాలు

ఎ. మాప్రకటనలు, ప్రోత్సాహక సామగ్రి స్పష్టంగా ఉండేలా యత్నిస్తాం.

బి. ఏమాధ్యమంలోనైనా ప్రకటనలిచ్చినప్పుడు, ప్రోత్సాహక సామగ్రి బ్యాంకింగ్ సేవ లేదా ఉత్పత్తి వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిందయతే ఇతర ఫీజులు చార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో, దానికి సంబంధించిన షరతులను నియమనిబంధనలను పూర్తిగా సూచిస్తాం. అభ్యర్థిస్తే మీకు అందజేస్తాం.

సి. ఆధారసేవల కోసం మూడోకక్షిదారును సేవలను నియోగించుకొంటే, మూడో కక్షిదారును సేవలను నియోగించుకొంటే, మూడోకక్షిదారు మీవ్యక్తిగత వ్యాపారసమాచారం (మూడోకక్షిదారుకు అందజేయాల్సి వస్తే) మేం ఎంత గోపనీయంగా భద్రంగా ఉంచుతామో వారినీ అట్లాగే ఉంచాలని కోరుతాం.

డి. కాలంగడిచేకొద్దీ మీరు వినియోగించుకొంటున్న మా ఉత్పత్తులకు ఉండే కొత్త లక్షణాలను తెలియజేస్తాం ఇతర ఉత్పత్తుల లేదా ప్రోత్సాహక ఆఫర్లను ఇతర ఉత్పత్తుల / సేవా సంబంధి సమాచారాన్ని మీ అంగీకారం తెలుసుకొనే తెలియజేస్తాం. ఈ సమాచారం / సేవను మెయిల్ ద్వారా లేదా

వెబ్‌సైట్ నమోదు ద్వారా లేదా మా ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నెం / వినియోగదారు సేవా నెం ద్వారా తెలియజేస్తాం.

ఇ. మా ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజన్సీలకు (ప్రవిఏ - డిఎస్ఏ) నియమావళిని నిర్ధారించాం. వారి సేవలను మా ఉత్పత్తుల/సేవల మార్కెట్ చేయడానికి నియోగించు కొంటాం. వారు మా ఉత్పత్తులు / సేవలు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయిస్తున్నప్పు డు ఇతర విషయాలతో పాటువారి గుర్తింపు తెలపడం తప్పనిసరి.

ఎఫ్. మా ప్రతినిధి / కోరియర్/లేదా డిఎస్ఏ అనుచితంగా ప్రవర్తించాడని లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించి ప్రవర్తించాడని భావించి ఫిర్యాదు చేస్తే, మేము సముచిత చర్యలు చేపట్టి పరిశోధించి ఫిర్యాదును పరిష్కరించి మీకు జరిగిన నష్టాన్ని పూడ్చేయత్నం చేస్తాం.

12. పర్యవేక్షణ

'బ్యాంకింగ్ నియమావళులు మరియు ప్రమాణాల భారతీయ మండలి' ఈ నియమావళిని పర్యవేక్షణ చేస్తుంది. ఈ కింది చిరునామాలో వీరిని సంప్రదించవచ్చు.

బ్యాంకింగ్ నియమావళులు మరియు ప్రమాణాల భారతీయ మండలి.

ఆర్‌బిఐ భవనం సి-7, 4 వ అంతస్తు , బాంద్రాకుర్లా కాంప్లేక్స్ , ముంబాయి - 400 051

టెలిఫోన్. 022-26573715

ఫాక్స్ 022-26573719

ఇమెయిల్ : help.bcsbi@rbi.org.in, వెబ్‌సైట్ : www. bcsbi.org.in

13. సహాయం పొందడం

ఈ నియమావళి గురించి సమాచారం పొందాలన్నా విచారించాలన్నా మా అధికృత టెలిఫోన్ సహాయ డెస్క్ లేదా వినియోగదారు సేవా నెం లేదా భారతీయ బ్యాంకుల సంస్థను దిగువ చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు.

భారతీయ బ్యాంకుల సంస్థ

సెంటర్ 1, వర్ల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్, కఫేపెరేడ్, ముంబయ్ - 400 005

టెలి : నెం. 022- 22182217

ఫాక్స్ : 022- 22835638

ఇమెయిల్ : ibastadium@vsnl.net, వెబ్‌సైట్ : www. iba.org.in

లేదా పేరా 12లో ఇచ్చిన బ్యాంకింగ్ నియమావళులు మరియు ప్రమాణాలు భారతీయ మండలి చిరునామాను సంప్రదించవచ్చు.

13.1. అన్ని శాఖల్లో మా ప్రకటనలు ఉంటాయి. వెబ్‌సైట్‌లో ఈ నియమావళి ప్రతులను ఎలా పొందవచ్చో తెలియబరుస్తాం. అభ్యర్థిస్తే ఒక ప్రతిని మీకు పంపుతాం.

14. నియమావళి సమీక్ష

మూడేళ్ళకు ఒకసారి ఈ నియమావళిని సమీక్షిస్తారు. సమీక్ష పారదర్శక రీతిలో కొనసాగిస్తారు.

అనుబంధంః పరిభాష

నిరర్థక ఆస్తులు (Non-performing Assets)

రుణం లేదా అడ్వాన్సును కింది పరిస్థితుల్లో నిరర్థక ఆస్తిగా పరిగణిస్తారు.

(i) టర్మ్‌రుణానికి వడ్డీ లేదా అసలుకు వాయిదాను 90 రోజులకు మించి చెల్లించనప్పుడు.

(ii) ఓవర్ డ్రాఫ్ట్/నగదు పరపతికి ఖాతా క్రమం తప్పినప్పుడు (అవుట్ ఆఫ్ ఆర్డర్)

(iii) బిల్లుల కొనుగోలు లేదా డిస్కౌంటులో బిల్లులు 90 రోజులను మించి బకాయి ఉన్నప్పుడు

అల్పప్రమాణం/నాసిరకం (Substandard)

12 నెలలపాటు లేదా తత్సమాన కాలానికి నిరర్థక ఆస్తిగా ఉన్న ఆస్తిని అల్పప్రమాణం/నాసిరకం ఆస్తిగా భావిస్తారు.

అసలు దారు (Originator)

వినియోగదారు సూచనలమేరకు వినియోగదారు ఖాతా నుంచి చెల్లింపులు సేకరించే సంస్థ

అనుషంగిక సెక్యూరిటీ / సెక్యూరిటీ (Collateral Security/Security)

పరపతి సౌకర్యం కోసం హామీగా రుణగ్రహీత కుదువ/తాకట్టు/తనఖాపెట్టే ఆస్తులు అనుషంగికాలు. ఒకవేళ రుణగ్రహీత అప్పు చెల్లించకపోతే మిగిలిన రుణంకోసం రుణం ఇచ్చిన బ్యాంకు సదరు మొత్తం రాబట్టుకోవడానికి ఈ ఆస్తులను క్లెయిమ్ చేస్తుంది.

ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారం (Other Security Information)

ఖాతాలను ఉపయోగిస్తున్నప్పుడు గుర్తుకోసం ఎంపిక చేసిన వ్యక్తిగత విషయాల సమాచారం (వినియోగదారుకు తెలిసిన ప్రకారం).

ఈక్విటీ (Equity)

కార్పొరేట్ ఎంటిటీ పెట్టుబడి. సంస్థవాటాలుగా ప్రాతినిధ్యం వహిస్తుంది. ఇది భౌతికంగా లేదా విద్రవ్యీకృతరూపంగా ఉండవచ్చు.

ఎటిఎమ్ (ATM)

స్వచ్ఛంద చెల్లింపు యంత్రం (స్వ.చె.యం. - ఎటిఎమ్). వినియోగదారు తన కార్డును పిన్‌తో ఉపయోగించి నగదు, సమాచారం, ఇతర సేవలను పొందుతాడు.

ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవలు (ECS)

ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సేవలు (ఇసిఎస్) అంటే బ్యాంకులు / శాఖలు చెల్లింపు సమాచారాన్ని ఎలక్ట్రానిక్ ప్రసారం ద్వారా అనుమతిస్తూ చేసే ఆన్‌లైన్ ప్రసార విధానం. దీని ద్వారా స్వయంచాలక క్లియరింగ్ హౌస్ (ఎసిహెచ్) బ్యాంకులకు/శాఖలకు సమాచార ప్రసార జాలిక ద్వారా సంబంధాలను నెలకొల్పుతుంది.

కరెంటు ఖాతా (Current Account)

డిమాండ్ డిపాజిట్ రూపంలో ఉండే ఖాతా. ఖాతాలో ఉండే మొత్తం మీద ఆధారపడి లేదా అంగీకరించిన మొత్తాన్ని మించుకుండా ఎన్నిసార్లయినా డబ్బు తీసుకోవచ్చు.

కార్డు (Card)

ఏ ప్లాస్టిక్ కార్డు కయినా ఈ పదం వర్తిస్తుంది. దీన్ని వినియోగదారు ఉపయోగించి సరుకులకు, సేవలకు చెల్లింపు జరపవచ్చు లేదా నగదు తీసుకోవచ్చు. ఈ నియమావళిలో కార్డు అంటే ఎటిఎమ్/డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డులని అర్థం.

కాలం చెల్లిన (స్టేల్) చెక్కులు (Out of date (Stale) Cheques)

చెక్కు ప్రజెంట్‌చేసిన కాలం నుంచీ ఆరు నెలలు దాటిన తేదీ వేసి ఉన్న చెక్కు కాబట్టి చెల్లింపు ఉండదు.

ఖాయిలా యూనిట్ (Sick unit)

ఆరు నెలలకు మించి అల్పప్రమాణంగా ఉన్న సంస్థ ఖాతా లేదా గత ఖాతా సంవత్సరంలో నికర విలువలో 50 శాతం నగదు నష్టానికి గురయిన సంస్థ. కనీసం రెండేళ్ళ పాటు ఈ సంస్థ వాణిజ్య ఉత్పత్తిలో పాల్గొంటూ ఉండాలి. ఇటువంటి సంస్థను ఖాయిలా సంస్థ అంటారు.

గ్యారంటీ (Guarantee)

వ్యక్తి చేసిన వాగ్దానం

చెల్లింపు మరియు పరిష్కార విధానం (Payment & settlement System)

సరఫరా దార్లకు, నిధులు ఉపయోగించే వారికి మధ్య సొమ్ము బదిలీ చేసేందుకు మాధ్యమంగా పుట్టిన ఆర్థిక వ్యవస్థ. సాధారణంగా జమలను లేదా ఖర్చులను ఆర్థిక సంస్థల మధ్య వినిమయం చేస్తుంటారు.

చెక్కు సేకరణ విధానం (Check collection policy)

స్థానిక, స్థానికేతర చెక్కులు, ఇతర సాధనాలను బ్యాంకులో ఖాతాకు జమచేసేందుకు బ్యాంకు అనుసరించే విధానం బ్యాంకు ఈ విధానం ద్వారా ఈ దిగువ అంశాలను ఇతర విషయాలతోపాటు పరిష్కరిస్తుంది.

చెక్కు కొనుగోలు అభ్యర్థనలు

చెక్కుల జమకు కాలపరిమితి

చెక్కుల సేకరణలో జాప్యం అయినప్పుడు వడ్డీ చెల్లింపు

స్థానిక, స్థానికేతర చెక్కులకు తత్కాలంలో చెల్లింపు

మార్గమధ్యంలో తప్పిపోయిన చెక్కు సాధనాలు.

చెల్లింపు కాని చెక్కు (Unpaid cheque)

గ్రహీత (డ్రాయీ) బ్యాంకు నుంచి చెల్లింపు జరగకుండా (బౌన్స్) తిప్పి పంపిన చెక్కు.

టారిఫ్ షెడ్యూల్ (Tarif Schedule)

వినియోగదార్లకు అందజేసే ఉత్పత్తులకు, సేవలకు బ్యాంకు విధించే చార్జీలు.

డిమాట్ ఖాతా (Demat Account)

పెట్టుబడిదార్లు స్టాక్‌లను ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో ఉంచుకొనే ఖాతా. దీన్ని విద్రలీకృత ఖాతా (డీమటరీలియజ్)గా పిలుస్తారు.

డిపాజిట్ ఖాతా (Deposit Account)

పొదుపు ఖాతాలంటే నియమాలకు లోబడి ఉండే డిమాండ్ డిపాజిట్లు నిర్దిష్టకాలంలో సొమ్ము తీసుకోవడం మీద ఎన్నిసార్లు తీసుకుంటారనే విషయం మీద పరిమితులు ఉంటాయి.

స్థిరమైన కాలానికి బ్యాంకు స్వీకరించే డిపాజిట్లు 'టర్మ్ డిపాజిట్లు'. ఆ కాలపరిమితి ముగిసిన తరువాతే సొమ్ము తీసుకొనేందుకు అనుమతిస్తారు.ఇందులో రికరింగ్/ స్వల్పకాల/ స్థిర డిపాజిట్లు /నెలసరి ఆదాయ ధ్రువపత్రాలు/త్రైమాసికాదాయ ధ్రువపత్రాలు మొ॥ ఉంటాయి.

నోటీస్ డిపాజిట్ అంటే నిర్దిష్ట కాలానికి ఉంచిన టర్మ్ డిపాజిట్. ఒక్కరోజు బ్యాంకు పనికాలం నోటీసును ఇస్తూ ఈ డిపాజిట్‌ను రద్దు చేసుకోవచ్చు.

తిరిగి స్వాధీనం (Repossession)

రుణగ్రస్తుడు రుణ ఒప్పందం ప్రకారం, షరతులను పాటించకుండా రుణం చెల్లించనప్పుడు, సదరు రుణగ్రస్తుడి నుంచి సరుకులను (ఉదాః కారు), లేదా ఇంటిని బ్యాంకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొంటుంది.

నగదు పరపతి /ఓవర్‌డ్రాఫ్టు (Cash Credit/Over Draft)

ఒకవిధమైన పరపతి వసతి. ఇందులో రుణగ్రహీతకు ముందుగా ఒప్పందం చేసుకొన్న పరిమితితో రుణం మంజూరవుతుంది. అందులోంచి గ్రహీత కావలసినంత మొత్తం మాత్రమే గ్రహిస్తాడు. పరపతి పంపిణీని ఖాతాకు జమచేస్తే మంజూరయిన పరిమితి తాజాగా సొమ్మును తీసుకోవచ్చు. పరిమితిలో రివాల్వింగ్ పరపతిగా వినియోగపడుతుంది. మిగులు మొత్తాల మీద బ్యాంకు వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

నష్టపరిహార విధానం (Compensation Policy)

వినియోగదారులు ఆర్థిక నష్టాలకు గురయినప్పుడు వారికి (వినియోగదారులకు) బ్యాంకు నష్టపరిహారం కల్పించేవిధానం. ఈ నష్టం బ్యాంకు ద్వారా పొరపాట్లు లేదా నిర్వహణలో జరిగి ఉండవచ్చు.

నగదు నష్టాలు (Cash Losses)

తరగుదల పోను నికర నష్టాలు

నామినేషన్ వసతి (Nomination Facility)

మృతి చెందిన డిపాజిటర్ నామినీకి చెల్లింపు జరిపేందుకు బ్యాంకు నామినేషన్ వసతి సౌకర్యాన్ని కల్పిస్తుంది. డిపాజిటర్‌లో జమ అయిన మిగులు మొత్తాన్ని నామినీకి చెల్లిస్తారు. బ్యాంకు సురక్షిత రక్షణలో మృతి చెందిన వ్యక్తి వదిలివెళ్ళిన వస్తువులను నామినీవారసులకు విడుదల చేస్తారు. సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్‌లో ఉన్న వస్తువులను వినియోగదారు మరణిస్తే అతని నామినీకి అందిస్తారు.

నికర విలువ (Networth)

పెట్టుబడి మొత్తం మరియు స్వేచ్ఛారిజర్వ్‌ల నుంచి పోగయిన నష్టాలను తీసివేయగా వచ్చే విలువ నికరవిలువ అంటారు.

నిధేతర ఆధార సౌకర్యం (Non Fund Based Facility)

వినియోగదారు ఈ వసతి వినియోగించు కొంటున్నప్పుడు బ్యాంకు నుంచి నిధులు విడుదలకావు. ఈ వసతుల ద్వారా తరవాత దశలో ఆర్థిక బాధ్యతగా స్థిరపడవచ్చు. ఈ వసతులను వినియోగదారు వినియోగించుకొని నిబద్ధుడై ఉండకపోతే ఆ స్థితి వస్తుంది. సాధారణంగా ఈ వసతులను బ్యాంకు గ్యారంటీలు, అంగీకారాలు, పరపతి పత్రాలుగా ఈ వసతిని అందిస్తారు.

పరపతి సౌకర్యం/ బ్యాంకు రుణం (Credit Facilities/Bank Loan)

బ్యాంకు కల్పించే పరపతి సౌకర్యం టర్మ్ రుణం లేదా నగదు పరపతి లేదా ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ రూపాల్లో ఉండవచ్చు. నిర్దిష్టకాలానికి వినియోగదారుకు ఈ సౌకర్యాలను బ్యాంకు కల్పిస్తుంది. మిగులు మొత్తాలమీద బ్యాంకు వడ్డీ వసూలు చేస్తుంది.

పరపతి నిర్దేశ ఏజెన్సీలు (Credit Reference Agencies)

కంపెనీ చట్టం 1956 ప్రకారం నమోదు చేసుకొన్న పరపతి సమాచార కంపెనీలను పరపతి నిర్దేశ ఏజన్సీ అంటారు. వీరికి పరపతి సమాచార కంపెనీల క్రమబద్ధకరణ) చట్టం 2005 కింద నమోదు ధ్రువపత్రం మంజూరు చేస్తారు.

పరపతిపత్రం (Letter of Credit)

బ్యాంకు జారీ చేసే పత్రం. ప్రయోజనదారుకు పరపతి పత్రంలో దాఖలు చేసిన పత్రాల ఆధారంగా చెల్లింపుకు చేసే తిరిగి రాబట్టలేని వాగ్దానం చేస్తుంది.

పాన్ (శాశ్వత ఖాతా నెం) (PAN)

అల్ఫా న్యూమరిక్ సంకేతాలుండే 10 అంకెల భారతీయ విశిష్ట సంఖ్య. భారత ప్రభుత్వ ఆదాయ పన్ను శాఖ వారు కేటాయిస్తారు. లామినేషన్ చేసిన కార్డు రూపంలో ఉంటుంది. అంచనాదారు చిరునామా మార్పుతో లేదా అంచనాధికారితో నిమిత్తం ఉండదు.

పాస్‌వర్డ్ (Password)

సంకేతం అందుబాటులోకి తెచ్చుకునేందుకు వినియోగదారు ఉపయోగించే పదం లేదా సంఖ్యా సమితి లేదా అల్ఫాసంఖ్య మిశ్రమం. దీని ద్వారా ఫోను, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకు సేవలను ఉపయోగించుకొంటారు. ఇది గుర్తింపుగా ఉపయోగిస్తుంది.

పిన్ (PIN)

రహస్య సంఖ్య. కార్డుతో వినియోగదారు వస్తువులు/సేవలు వినియోగించడానికి, కొనడానికి ఉపయోగిస్తాడు. బ్యాంకు అందించే ఎలక్ట్రానిక్ సేవల వినియోగించుకోవడానికి, నగదు తీసుకోవడానికి ఈ రహస్య సంఖ్య ఉపయోగిసతుంది.

పునరావాస ప్యాకేజి (Rehabilitation Package)

ఖాయిలాపడిన సంస్థ పునరావాసం కోసం రూపొందించిన ప్యాకేజీ. ఆర్‌బిఐ నియమావళిని అనుసరించి ఈ ప్యాకేజీ ఉంటుంది. సాధారణంగా ఇందులో

(i) నియమావళి మార్గ దర్శకాలకు లోబడి వడ్డీరేట్లలో నిర్వాహక పెట్టుబడితో కలిపి.

(ii) వడ్డీ టర్మ్ రుణాన్ని నిధితో

(iii) నిర్వాహక పెట్టుబడి టర్మ్ రుణం

(iv) టర్మ్ రుణం

(v) చిల్లర (కంటింజెంట్) రుణ సహాయం - ఉంటాయి.

ఫాక్టరింగ్ (Factoring)

గ్రహీకృతాల యాజమాన్యానికి ఉండే ఆర్థిక ఐచ్ఛికత. పరపతి విక్రయాలను నగదుగా మార్చడం.

ప్రభుత్వ బాండు (Government Bond)

ప్రజారుణంకోసం యత్నిస్తూ కేంద్ర లేదా రాష్ట్రప్రభుత్వం సృష్టించి, ప్రకటించిన సెక్యూరిటీ.

బ్యాంకు గ్యారంటీ (Bank Guarantee)

బ్యాంకు తన వినియోగదారు తరఫున మూడో కక్షిదారుకు గ్యారంటీ దస్తావేజులో పేర్కొన్న మొత్తాన్ని విధించినట్టుగా విధిని వినియోగదారు నెరవేర్చకపోతే, సదరు కక్షిదారుకు బ్యాంకు చేసే వాగ్దానం.

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ (Banking Ombudsman)

బ్యాంకులకు వ్యక్తులకు/చిన్నవ్యాపారస్తులకు మధ్య తలెత్తే వివాదాల పరిష్కారం కోసం ఆర్‌బిఐ ఏర్పరిచిన స్వతంత్ర వివాద పరిష్కార అధికారి.

బిల్లులు (Bills)

ఆర్థికపరంగా బదలాయింపు ఉన్న సాధనాలు. వినిమయ బిల్లులు లేదా ప్రామిసరీ నోట్లు మొ॥ వినిమయ బిల్లులను వక్రేత కొనుగోలుదారుకు జారీచేసి సరఫరా చేసిన సామగ్రికి/అందించిన సేవలకు చెల్లింపు జరుపమని నిర్దేశిస్తాడు. ప్రామిసరీ నోటు రూపంలో ఉండే బిల్లలును కొనుగోలు దారుకు విక్రేత జారీ చేస్తాడు. అందుకొన్న సామగ్రికి / అందించిన సేవలకు చెల్లింపు అని అందులో సూచిస్తాడు.

బిల్లు డిస్కౌంట్ చేయడం (Bills Discounting)

బ్యాంకు బిల్లులను (వినిమయ బిల్లులను, ప్రామిసరీ నోట్లను) వినియోగదారుఖాతాకు డిస్కౌంట్ చార్జీలను తీసివేస్తూ బిల్లు విలువను జమచేయడానికి గాను బకాయికి ముందే కొనుగోలు చేస్తుంది. బిల్ల సెక్యూరిటీకి గాను ఆచరణాత్మకంగా అడ్వాన్సుగా ఈ లావాదేవీని భావించాలి. బిల్లు కొనుగోలు తేదీ నుంచీ చెల్లింపు బకాయి ఉండేదాకా ఉండే వ్యవధి దీనిని అడ్వాన్సుగా భావిస్తు వడ్డీని డిస్కౌంట్‌గా చూపుతుంది.

మృత ఖాతా (Deceased Account)

ఖాతాకు ఉండే ఏకైక ఖాతాదారు మృతి చెందినా లేదా సంయుక్త ఖాతాలో అయితే ఒకరు లేదా అంతకు మించిన ఖాతాదారు మరణిస్తే-సదరు ఖాతాలను మృతఖాతాలుగా పరిగణిస్తారు.

మెయిల్/లేఖ (Mail)

భౌతిక (లిఖితపూర్వకంగా) లేదా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో ఉండే లేఖ

వ్యాపార సేవలు (Merchant services)

డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డుల ద్వారా చెల్లింపులను అంగీకరించిన వ్యాపార, సేవా సంస్థలకు ఉండే వ్యాపార ఖాతాలను వ్యాపార సేవలుగా భావిస్తారు. కార్డు టెర్మినల్స్ ద్వారా కవుంటర్‌లో ఈ కార్డులను అంగీకరించవచ్చు. అంటే-విక్రయస్థాన యంత్రాలు (విస్థాయ-పిఒఎస్) లేదా ఫోన్ ద్వారా లేదా ఇంటర్నెట్ ద్వారా ఈ లావాదేవీలు జరగవచ్చు.

వినియోగదారు (Customer)

బ్యాంకులో ఖాతా ఉన్న లేదా బ్యాంకు ఉత్పత్తులను / సేవలను వినియోగించుకొనే సూ.చి. స. లేదా అధికృత ప్రతినిధి.

సెక్యూరిటీ (Security)

రుణం లేదా ఇతర బాధ్యతకు ఆధారంగా ఉపయోగించిన ఆస్తుల ప్రాతినిధ్యం.

సేవలు (Services)

(i) **సూక్ష్మ, చిన్నతరహాసంస్థ**లకు సంబంధించిన సేవలంటే రహదారి, జలరవాణా చిన్న ఆపరేటర్లు, చిన్న వ్యాపారాలు వృత్తి, స్వయం ఉపాధి వ్యక్తులు, ఇతర సేవా సంస్థలు.

(ii) వివిధ చెల్లింపు వసతుల ద్వారా (డిడి, ఎమ్‌టి, టిటిల జారీ మొ॥) బ్యాంకులు అందించే సేవలు, నగదు స్వీకరణ, చెల్లింపు, నోట్స్ మార్పిడి, విదేశీ మారక వినిమయం మొ॥ బ్యాంకులు వినియోగదారుకు అందిస్తాయి.

సూక్ష్మ, చిన్నతరహాసంస్థలు (మ్ఎస్ఇ) (Mircro & Small Enterprises)

తయారీలో లేదా సేవలందించే సంస్థలను సూక్ష్మ చిన్నతరహా సంస్థలు అంటారు. సూక్ష్మసంస్థను ఈ విధంగా నిర్వహించవచ్చు.

పరిశ్రమలకు సంబంధించి సరుకుల తయారీ లేదా ఉత్పత్తి చేస్తున్నట్లయితే సదరు సంస్థ కర్మాగారం, యంత్రసామగ్రి పెట్టుబడి 25 లక్షల రూ. మించకపోతే అటువంటి సంస్థను సూక్ష్మసంస్థగా భావిస్తారు.

లేదా

ఉపకరణాల పెట్టుబడి పదిలక్షల రూ. దాటని సేవలను అందించే సంస్థ కూడా కావచ్చు.

చిన్నతరహా సంస్థను ఈ విధంగా నిర్వచిస్తారు ః

ఏ పరిశ్రమకు సంబంధించి సరుకుల తయారీ లేదా ఉత్పత్తి చేసే సంస్థ. సదరు సంస్థలో కర్మాగార యంత్రాల పెట్టుబడి 25 లక్షల రూ. పైన 5 కోట్ల రూ. లోపల ఉండాలి.

లేదా

ఉపకరణాల పెట్టుబడి రూ. 10 లక్షల మించి రూ. 2 కోట్లకు లోబడి ఉండి సేవలను అందించే సంస్థ.