

വിഷയ സൂചിക

1	ആമുഖം	3
	1.1 നിയമാവലിയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ	3
	1.2 നിയമാവലിയുടെ പ്രയോഗം	4
2	മുഖ്യ പ്രതിബദ്ധതകൾ	5
	2.1 നിങ്ങളോട് ഞങ്ങൾക്കുള്ള മുഖ്യ പ്രതിബദ്ധതകൾ	5
3	വിവരങ്ങൾ - സുതാര്യത	7
	3.1 പൊതുവായവ	8
	3.2 'വിളിക്കരുത്' എന്ന സേവനം	8
	3.3 പലിശ നിരക്കുകൾ	8
	3.4 നിരക്കു പട്ടിക	10
	3.5 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	10
4	പരസ്യവും വിചലനവും വിൽപനയും	11
5	സ്വകാര്യതയും രഹസ്യ സ്വഭാവവും	12
	5.1 ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ	13
6	കുടിശ്ശിക പിരിക്കൽ	14
	6.1 ജാമ്യം തിരിച്ചുപിടിക്കൽ നയം	16
7	പരാതികളും ആവലാതികളും പ്രതികരണങ്ങളും	16
	7.1 ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ	16
	7.2 ബാങ്കിങ് ഓംബുവഡ്സ്മാൻ സേവനം	17
8	ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും	17
	8.1 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ	17
	8.2 ക്ലിയറിങ് പരിവൃത്തി/പിരിക്കൽ സേവനങ്ങൾ	23
	8.3 റെക്കം പണമിടപാടുകൾ	24
	8.4 പണം നൽകുന്നത് നിർത്തിവയ്പ്പിക്കാനുള്ള സൗകര്യം	25

8.5	നിങ്ങൾ നൽകുന്ന ചെക്ക്/ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ	26
8.6	ശാഖ നിറുത്തലാക്കൽ/സ്ഥലംമാറൽ	26
8.7	മരണമടഞ്ഞ അക്കൗണ്ടുകളുടെ സംബന്ധിച്ച അവകാശവാദങ്ങൾക്ക് തീർപ്പുകൽപ്പിക്കൽ	26
8.8	സെയ്ഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾ	29
8.9	വിദേശനാണു വിനിമയ സേവനങ്ങൾ	29
8.10	ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിൽ പണമടയ്ക്കൽ	30
8.11	വായ്പ നൽകൽ	31
8.12	ജാമ്യം	33
8.13	പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ	34
8.14	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്	35
8.15	ഇൻഷുറൻസ് (പരിരക്ഷ)	38
8.16	മൊബൈൽ ബാങ്കിങ്	38
8.17	വായ്പാ ഉപദേശ സൗകര്യം	38
8.18	രേഖകൾ ലഭ്യമാക്കൽ	38
9	നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കൽ	39
9.1	സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവുമായ ബാങ്കിങ് പണം നൽകൽ സംവിധാനങ്ങൾ	39
9.2	മാറ്റങ്ങൾ അപ്പപ്പോൾ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കൽ	39
9.3	നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിശോധിക്കൽ	39
9.4	ശ്രദ്ധചെലുത്തൽ	39
9.5	ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിങ്	41
9.6	പണം നൽകുന്നത് റദ്ദാക്കൽ	42
9.7	നഷ്ടോത്തരവാദിത്തം	43
10	നിരീക്ഷിക്കൽ	43
11	സഹായം ലഭ്യമാക്കൽ	44
12	നിയമാവലിയുടെ പുനരവലോകനം	44
	അനുബന്ധം - ശബ്ദാവലി	45

ആമുഖം

ബാങ്കുകൾ സ്വമേധയാ പാലിക്കേണ്ട ഈ നിയമാവലിയിൽ, ഇടപാടുകാരായ വ്യക്തികളുമായി ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ ബാങ്കിന് നടപടികളിൽ അവർ നിലനിർത്തേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ പെരുമാറ്റ നിലവാരങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇത് നിങ്ങൾക്ക് സംരക്ഷണം നൽകുകയും നിങ്ങളുടെ ദൈനംദിന ഇടപാടുകളിൽ ബാങ്കുകൾ നിങ്ങളോട് എങ്ങനെ പെരുമാറണമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ (RBI) ക്രമപ്പെടുത്തുന്നതോ മേൽനോട്ടം വഹിക്കുന്നതോ ആയ നിർദ്ദേശങ്ങളെ ഈ നിയമാവലി മറികടക്കുകയോ മാറ്റി പ്രതിഷ്ഠിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെന്നു മാത്രമല്ല, കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിട്രെ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ഇത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങളെ/മാർഗ്ഗ ദർശനങ്ങളെ ഞങ്ങൾ അനുസരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. ക്രമപ്പെടുത്തൽ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതിനെക്കാൾ ഉയർന്ന നിലവാരം ഈ നിയമാവലിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് നിശ്ചയിക്കാവുന്നതാണ്. ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളോടുള്ള പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയെന്ന നിലയിൽ ഞങ്ങൾ സ്വമേധയാ പാലിക്കുന്ന ഏറ്റവും മികച്ച പ്രവർത്തനങ്ങളെ ഈ നിയമാവലി പ്രതി നിധാനം ചെയ്യുകയാൽ അത്തരം ഉയർന്ന നിലവാരങ്ങൾ നടപ്പിൽവരികയും ചെയ്യും.

ഈ നിയമാവലിയിൽ, 'നിങ്ങൾ' എന്നാൽ ഇടപാടുകാരൻ എന്നും 'ഞങ്ങൾ' എന്നാൽ ഇടപാടുകാരൻ വ്യാപരിക്കുന്ന ബാങ്ക് എന്നും വിവക്ഷ.

1.1 നിയമാവലിയുടെ ലക്ഷങ്ങൾ

ഈ നിയമാവലി വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത് താഴെപ്പറയുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങളോടുകൂടിയാണ്:

- എ. നിങ്ങളുമായുള്ള ഇടപാടിലുണ്ടാവേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിലവാരം നിജപ്പെടുത്തി, നല്ലതും ഉചിതവും ആയ ബാങ്കിന് നടപടികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ബി. സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്നത് എന്തെന്ന് മികച്ച രീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കുവാൻ പാകത്തിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക;
- സി. മത്സരങ്ങളിലൂടെ മികച്ച പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുവാൻ വിപണിയിലെ ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഡി. നിങ്ങളും നിങ്ങളുടെ ബാങ്കുമായുള്ള യുക്തവും സൗഹാർദ്ദപൂർണ്ണവും ആയ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഇ. ബാങ്കിന് സമ്പ്രദായത്തിൽ വിശ്വാസം പരിപോഷിപ്പിക്കുക

ഈ നിയമാവലിയിലെ നിലവാരങ്ങൾ വിഭാഗം 2 - ലെ മുഖ്യ പ്രതിബദ്ധതകളിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിരിക്കുന്നു.

1.2. നിയമാവലിയുടെ പ്രയോഗം

താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, അവ നേരിട്ടു ശാഖകളിൽ നിന്നോ സബ്സിഡിയറികളിൽ നിന്നോ അലവാ, നമുക്കു വേണ്ടി കൗണ്ടറുകളിലൂടെയോ ഫോൺ മുഖേനയോ തപാൽ വഴിയോ ഇന്ററാക്റ്റീവ് ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനങ്ങളിലൂടെയോ ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏജൻ്റ് മാരിൽ നിന്നോ, നൽകുന്നവയാലും ഈ നിയമാവലി ബാധകമാണ്. എന്നിലിക്കിലും, ഇവിടെ ചർച്ചചെയ്യപ്പെടുന്ന ഇല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ഞങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കാനായെന്നോ അല്ലെന്നോ വരാം.

- എ. കറണ്ട് അക്കൗണ്ടുകൾ, സേവിങ്ങ്സ് അക്കൗണ്ടുകൾ, നിശ്ചിതകാല നിക്ഷേപങ്ങൾ, ആവർത്തന നിക്ഷേപങ്ങൾ, പി.പി.എഫ്. അക്കൗണ്ടുകൾ, മറ്റെല്ലാ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ എന്നിവ.
- ബി. പെൻഷൻ പെയ്മെന്റ് ഉത്തരവുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകളും വയർ ട്രാൻസ്ഫറുകളും മുഖേനയുള്ള പണം (ഉദാ: ആർ.റ്റി.ജി.എസ്., ഇ.എഫ്.റ്റി., എൻ.ഇ.എഫ്.റ്റി.) എന്നിത്യാദി വിതരണ സേവനങ്ങൾ.
- സി. സർക്കാർ ഇടപാടുകളുമായി ബന്ദപ്പെട്ട ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾ.
- ഡി. ഡിമാന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ഇക്വിറ്റി, സർക്കാർ ബോണ്ടുകൾ.
- ഇ. ഇൻഡ്യൻ കറൻസി നോട്ടുകളുടെ വിനിമയ സൗകര്യം.
- എഫ്. ചെക്കുകൾ ശേഖരിക്കൽ, സെയ്ഫ് കസ്റ്റഡി സേവനങ്ങൾ, സെയ്ഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ സൗകര്യം.
- ജി. വായ്പകളും ഓവർഡ്രാഫ്റ്റുകളും ജാമ്യങ്ങളും.
- എച്ച്. നാണയകൈമാറ്റം ഉള്ളപ്പോഴുള്ള വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ.
- ഐ. ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലൂടെ വിൽക്കപ്പെടുന്ന തേർഡ് പാർട്ടി ഇൻഷുറൻസും നിക്ഷേപ ഉത്പന്നങ്ങളും.
- ജെ. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ, എറ്റിഎം കാർഡുകൾ, സ്മാർട്ട് കാർഡുകൾ, സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്ന അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ/കമ്പനികൾ നൽകുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഉൾപ്പെടെ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാർഡ് ഉത്പന്നങ്ങൾ.

കട്ടിക്കറുപ്പുനിറത്തിൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന (പ്രധാന) വാക്കുകളുടെ അർത്ഥം ശബ്ദാവലിയിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

2. മുഖ്യ പ്രതിബദ്ധതകൾ

2.1 ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളോടുള്ള മുഖ്യപ്രതിബദ്ധതകൾ

2.1.1. താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളോടുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉചിതമായും നീതിയുക്തമായും പ്രവർത്തിക്കുക;

- എ. ബാങ്കിന്റെ കൗണ്ടറിൽ പണം/ചെക്കുകൾ സ്വീകരിക്കുകയും നൽകുകയും ചെയ്യുക എന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാങ്കിങ് സൗകര്യമെങ്കിലും നൽകുക.
- ബി. ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന ഉത്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും സ്വീകരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രവർത്തനരീതികളിലും ഈ നിയമാവലിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധത കളും നിലവാരങ്ങളും നിറവേറുക.
- സി. ഞങ്ങളുടെ ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും രൂപത്തിലും ഉള്ളടക്കത്തിലും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- ഡി. നിങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധർമ്മിതത്വങ്ങളിൽ ഉറച്ചുനിൽക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- ഇ. സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവും ആയ ബാങ്കിങ്, പണമൊടുക്ക് സംവിധാനങ്ങൾ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുക.

2.1.2. ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രവർത്തിക്കുന്നത് എങ്ങനെ യെന്ന് മനസ്സിലാക്കുവാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിലേയ്ക്കായി:

- എ. അവയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ നിങ്ങൾക്കു നൽകുക - ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ യുക്തമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.
- ബി. ഞങ്ങളുടെ പരസ്യ - പ്രോത്സാഹക വാങ്മയം വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിക്കപ്പെടാത്തതുമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- സി. ഞങ്ങളുടെ ഉത്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും, അവയ്ക്ക് ബാധകമായ നിയമങ്ങളെയും നിബന്ധനകളെയും പലിശനിരക്കുകൾ/നടത്തുകൂലികൾ എന്നിവയെയും സംബന്ധിച്ച വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- ഡി. നിങ്ങൾക്കുള്ള പ്രയോജനങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്നും ആ പ്രയോജനങ്ങളെ എങ്ങനെ ഉപയോഗപ്പെടുത്താമെന്നും അവയുടെ സാമ്പത്തിക വിവക്ഷകളെന്തൊക്കെയാണെന്നും നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ സംബോധനചെയ്യുവാൻ ആരെ ബന്ധപ്പെടണമെന്നും എങ്ങനെവേണമെന്നുമുള്ള വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്കു നൽകുവാൻ.

2.1.3. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്താവാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിലേക്കായി:

- എ. നിങ്ങൾക്ക് ക്രമവും യോജ്യവുമായ അനന്യങ്ങളുള്ള വിവരങ്ങൾ പതിവായി നൽകുക
- ബി. പലിശനിരക്കുകൾ, ചെലവുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടേയിരിക്കുക
- സി. നിങ്ങളുടെ അറിവിലേക്കായി ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക
 1. ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ.
 2. സേവിങ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾക്കും നോ ഫ്രീൽഡ് അക്കൗണ്ടുകൾക്കും ആവശ്യമായ ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ നീക്കിയികുപ്പും അതു നിലനിർത്താതിരുന്നാൽ വരാവുന്ന ചെലവുകളും.
 3. നിങ്ങൾക്ക് പരാതിയുണ്ടെങ്കിൽ സമീപിക്കാവുന്ന ശാഖയിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്.
 4. നിങ്ങൾക്ക് പരാതിക്ക് ശാഖയിൽ പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ സമീപിക്കാവുന്ന സോണൽ/റീജിയണൽ മാനേജരുടെ പേരും വിലാസവും.
 5. ഏത് ബാങ്കിന് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാരപരിധിയിലാണോ പ്രസ്തുത ശാഖ വരുന്നത് അയാളുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിവരങ്ങളും.
 6. ചെറുപുസ്തകരൂപത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്ന വിവരം.
- ഡി. ഞങ്ങളുടെ പെബ്സൈറ്റിൽ താഴെപ്പറയുന്നവയെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയങ്ങളെ പ്രദർശിപ്പിക്കൽ.
 1. ചെക്ക് ശേഖരണം
 2. പരാതി പരിഹാരം
 3. നഷ്ടപരിഹാരം
 4. കുടിശ്ശിക ശേഖരണവും ജാമ്യം വീണ്ടെടുക്കലും

2.1.4 തെറ്റുപറ്റുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ ഉടൻതന്നെ അനുഭാവപൂർവ്വം അതിനെ താഴെപ്പറയും പ്രകാരം കൈകാര്യം ചെയ്യൽ

- എ. തെറ്റുകൾ കൃത്യമായി തിരുത്തുകയും, ഞങ്ങളുടെ തെറ്റു കാരണം ചുമത്തിയ ബാങ്ക് ചെലവുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് റദ്ദാക്കുകയും ചെയ്യുക.



Issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, India. Incorporated in Hong Kong SAR with limited liability.

- ബി. നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഉടൻതന്നെ കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
- സി. എന്നിട്ടും നിങ്ങൾ തൃപ്തനായില്ലെങ്കിൽ പരാതിയുമായി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടുപോകാമെന്ന് പറഞ്ഞുതരിക (ഖണ്ഡിക നമ്പർ 7 നോക്കുക).
- ഡി. സാങ്കേതിക തകരാറുകൾ മൂലം ണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുവാൻ ഉചിതമായ ഇതരമാർഗങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക.

2.1.5 നിങ്ങളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക

ഖണ്ഡിക നം.5-ൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന കാര്യങ്ങൾക്കു വിധേയമായി നിങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും ണ്ടാകുക കൈകാര്യം ചെയ്യും.

2.1.6 ഈ നിയമാവലിക്ക് പ്രചാരണമേകുന്നതിലേക്കായി ണ്ടാകുക:

- എ. കൗണ്ടറിൽ നേരിട്ടോ ഇലക്ട്രോണിക് വാർത്താ വിനിമയ രീതിയിലോ തപാലിലോ അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം നിങ്ങൾക്ക് ഈ നിയമാവലിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കും.
- ബി. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് തുടങ്ങുമ്പോൾ നിങ്ങൾക്ക് (പുതിയ ഇടപാടുകാരന്) ഒരു പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കും.
- സി. ഓരോ ശാഖയിലും ണ്ടാകുന്ന വെബ്സൈറ്റിലും ഈ നിയമാവലി ലഭ്യമാക്കും
- ഡി. ഈ നിയമാവലിയെ സംബന്ധിച്ച പ്രസക്ത വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുവാനും ഇത് നടപ്പിൽ വരുത്തുവാനും ണ്ടാകുന്ന ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം കിട്ടുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തും.

2.1.7 ഒരു വിവേചനരഹിത നയം സ്വീകരിക്കുകയും നടപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിലേക്ക്

പ്രായം, വർഗം, ലിംഗം, വൈവാഹികാവസ്ഥ, മതം, അവശത എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ണ്ടാകുക വിവേചനം കാട്ടില്ല.

3. വിവരങ്ങൾ - സുതാര്യത

ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ കൂടുതലോ മാർഗത്തിലൂടെ പലിശ നിരക്കുകൾ, സാധാരണയുള്ള ഫീസുകളും ചെലവുകളും എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതാണ്.

- എ. ണ്ടാകുന്ന ശാഖകളിലെ നോട്ടീസുകൾ നോക്കുന്നതിലൂടെ.

- ബി. ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലോ ഹെൽപ്-ലൈനുകളിലോ ഫോൺ ചെയ്യുന്നതിലൂടെ.
- സി. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നോക്കുന്നതിലൂടെ.
- ഡി. ഞങ്ങളുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥനോട്/ഹെൽപ് ഡെസ്കിൽ ചേദിക്കുന്നതിലൂടെ.
- ഇ. സേവനവഴികാട്ടി/ചുങ്കപ്പടിക പരിശോധിക്കുന്നതിലൂടെ.

3.1 പൊതുവായവ

ഞങ്ങൾ:

- എ. സംഗതമായ പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസുകൾ, ചെലവുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള, നിങ്ങൾക്ക് താത്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും മുഖ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് വ്യക്തമായ വിവരം നൽകും.
- ബി. ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതും നിങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായേക്കാവുന്നതുമായ ഏതുതരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- സി. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഒന്നിലധികം മാർഗങ്ങളിലൂടെ (ഉദാഹരണത്തിന് എറ്റിഎമ്മുകൾ, ഇന്റർനെറ്റ്, ഫോൺ, ശാഖകൾ എന്നിത്യാദി മാർഗങ്ങളിലൂടെ) ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുമോ എന്നും അവയെപ്പറ്റി കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എങ്ങനെ കണ്ടെത്താമെന്നും പറഞ്ഞുതരും.
- ഡി. നിയമ, നിയന്ത്രണ, ആന്തരികനയ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുവാൻ നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങളും മേൽവിലാസവും തെളിയിക്കുന്ന എന്തൊക്കെ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങളിൽനിന്ന് വേണ്ടിവരുമെന്ന് പറയും.
- ഇ. നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും വിശിഷ്ട്യാ എല്ലാ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകളിലും സുരക്ഷിത കൈവശത്തിലും സുരക്ഷിത നിക്ഷേപത്തട്ടുകളിലും നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരം നൽകും.

3.2 'വിളിക്കരുത്' എന്ന സേവനം

നിങ്ങളു ഒരു ഇടവാടുകാരനാകുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ സ്വയമേവ നിങ്ങളുടെ പേര് 'വിളിക്കരുത്' എന്ന സേവനത്തിന് കീഴിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യും. ഇത്തരം വിവരം/സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് സമ്മതമാണെന്ന് നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ എഴുതി അറിയുകയും വരെ ടെലിഫോൺ/എസ്എംഎസ്/ഇ-മെയിൽ എന്നിവയിലൂടെ എന്തെങ്കിലും പുതിയ ഉൽപ്പന്നത്തെ/സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയില്ല/ നിങ്ങളിൽ എത്തിക്കില്ല.



Issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, India. Incorporated in Hong Kong SAR with limited liability.

3.3 പലിശ നിരക്കുകൾ

താഴെ പറയുന്നവയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്:

- എ. (1) നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപത്തിനും വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും ബാധകമാകുന്ന പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച്.
 - (2) സ്ഥിര പലിശനിരക്കിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പലിശ പുനഃനിർണ്ണയിക്കുന്ന നിബന്ധന വായ്പാ സമ്മതപത്രത്തിൽ ഉണ്ടെന്ന പക്ഷം അതും അത് പ്രബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയും.
 - (3) അസ്ഥിര പലിശ നിരക്കുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിങ്ങളുടെ അസ്ഥിര നിരക്കിനെ ബന്ധപ്പെടുത്താൻ പോകുന്ന സൂചിത നിരക്കും, നിങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്ക് കണക്കാക്കുവാൻ സൂചിത നിരക്കിന്മേൽ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന തവണയും ഇളവും. വിവിധ കാലങ്ങളിൽ കരാറിലേർപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ സൂചിത നിരക്ക് ഒരുപോലെ യായിരിക്കും.
 - (4) വായ്പാ കരാറിൽ ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ പലിശനിരക്ക് നിബന്ധന ഉൾപ്പെടുമോ എന്ന്.
 - (5) നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ വായ്പ സ്ഥിരപലിശയിൽ നിന്നും അസ്ഥിരപലിശയിലേക്കും തിരിച്ചും മാറ്റാനുള്ള അവസരം ഞങ്ങൾ നൽകുന്നുണ്ടോ എന്നും അങ്ങനെയുണ്ടെങ്കിൽ അതിനു വേണ്ടിവരുന്ന ചെലവുകൾ.
- ബി. നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് പലിശ നൽകുന്നത് അഥവാ നിങ്ങളുടെ വായ്പകൾക്ക് പലിശ ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് എപ്പോഴാണെന്ന്.
- സി. നിങ്ങളുടെ നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും എപ്രകാരമാണ് ഞങ്ങൾ പലിശ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതെന്നും അതിൻപ്രകാരം എങ്ങനെയാണ് പലിശ കണക്കാക്കുന്നതെന്നും.

3.3.1 പലിശനിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ

പലിശനിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങളും അസ്ഥിരനിരക്കിനെ ബന്ധപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന സൂചിത നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങളും താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ മാർഗ്ഗമുപയോഗിച്ച് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

- 1. ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ്
- 2. കണക്കുവിവരത്തിലെ അനുബന്ധം

- 3. കത്തുകൾ
- 4. ഇമെയിൽ
- 5. എസ്എംഎസ്
- 6. വെബ്സൈറ്റ്
- 7. ദിനപത്രങ്ങൾ

3.4 നിരക്കുപട്ടിക

3.4.1 ഫീസും ചെലവും

- എ. നിരക്കുപട്ടികയെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു നോട്ടീസ് ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് ഇത് സൗജന്യമായി കാണണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- ബി. നിങ്ങൾ തെരഞ്ഞെടുത്ത ഉത്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും ചെലവുണ്ടെങ്കിൽ അതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നിരക്കുപട്ടികയിൽ ഞങ്ങൾ നൽകും.
- സി. നിങ്ങൾ തെരഞ്ഞെടുത്ത ഉത്പന്നത്തെ/സേവനത്തെ സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളെയോ വ്യവസ്ഥകളെയോ പാലിക്കാതിരിക്കുന്ന/ലംഘിക്കുന്ന പക്ഷം ബാധകമാവുന്ന പിഴകളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും കൂടി ഞങ്ങൾ നൽകും.

3.4.2 ഫീസുകളിലെയും ചെലവുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ

ഈ ചെലവുകളിൽ ഏതെങ്കിലും ഞങ്ങൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ പുതിയ ചെലവ് ഏർപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം, പുതിയ ചെലവുകൾ ചുമത്തുന്നതിന്/നിലവിൽ വരുന്നതിന് ഒരു മാസം മുൻപുതന്നെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

3.5 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- എ. ഞങ്ങളോട് നിങ്ങൾക്കു നൽകുവാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന സേവനത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- ബി. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉചിതമായിരിക്കുകയും അവയിൽ പ്രസക്തമായ അവകാശങ്ങൾ, വിശിഷ്ട്യാ നാമനിർദ്ദേശ സൗകര്യം സംബന്ധിച്ചുള്ളവയും ബാധ്യതകളെയും ചുമതലകളെയും കുറിച്ചുള്ളവയും വ്യക്തമായും കഴിവതും ലളിതവും സരളവുമായ ഭാഷയിലും പ്രതിപാദിക്കും.

3.5.1 നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ

- എ. നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ മാർഗമുപയോഗിച്ച് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.
 1. അക്കൗണ്ട് വിവരണങ്ങൾ / പാസ്ബുക്ക്
 2. എറ്റിഎമ്മുകൾ
 3. ഓരാ ശാഖയിലെയും പരസ്യ ബോർഡ്
 4. ഇന്റർനെറ്റ്, ഇമെയിലും വെബ്സൈറ്റുകളുടെ
 5. ദിനപത്രങ്ങൾ
 6. എസ്എംഎസ്
- ബി. ഒരുമാസത്തെ മുന്നറിയിപ്പു നൽകി, വരുമാന പ്രാബല്യത്തോടെയാണ് മാറ്റങ്ങൾ സാധാരണ വരുത്തുന്നത്.
- സി. മുന്നറിയിപ്പു കൂടാതെ ഞങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മാറ്റം സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ആ മാറ്റം നിങ്ങൾക്ക് അഹിതമാണെങ്കിൽ, 60 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, മുന്നറിയിപ്പും നൽകാതെ നിങ്ങൾക്ക് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയോ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകേണ്ടതില്ലാതെ തുക മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്കു മാറ്റുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- ഡി. നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളിൽ അവ ഉടൻതന്നെ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വരുത്തിനൽകും. പുതിയ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും അഥവാ മാറ്റങ്ങളുടെ ഒരു സംഗ്രഹത്തിന്റെ പകർപ്പ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ നിങ്ങൾക്കു ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്.

4. പരസ്യവും വിപണനവും വിൽപനയും

- എ. എല്ലാ പരസ്യ-പ്രചാരണ സാമഗ്രികളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തും.
- ബി. ഏതെങ്കിലും ബാങ്കിന് സേവനത്തിലേക്കോ ഉത്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നവയും, പലിശ നിരക്കിനെപ്പറ്റി പരാമർശം ഉൾക്കൊള്ളുന്നവയും ആയ ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലെ ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിലും പ്രചാരണലിഖിതത്തിലും, മറ്റു ഫീസും ചെലവുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണവിവരങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുന്നവക്ഷം ലഭ്യമാകുമോ എന്നും സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.



Issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, India. Incorporated in Hong Kong SAR with limited liability.

