



ન્યાયોચિત અભ્યાસગલ સંહિતે

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1.1	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ	4
2.1	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಮುಖ ಗ್ರಾಹಕ ಬದ್ಧತೆಗಳು	5
3.1	ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ	11
4.1	ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ	11
5.1	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ(ಸಿಐಸಿ) ವರದಿ ಮಾಡುವುದು	12
	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್	
1.1	ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯ	13
2.1	ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ಅರ್ಜಿ, ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	13
3.1	ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು	14
4.1	ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	15
5.1	ಕಾರ್ಡ್, ಪಿನ್ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ವಿತರಣೆ	15
6.1	ನಗದು ವಹಿವಾಟುಗಳು	16
7.1	ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್ / ಸಂಗ್ರಹ ಸೇವೆಗಳು	16
8.1	ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್	17
9.1	ಪಾಸಿಟಿವ್ ಪೇ ಸಿಸ್ಟಮ್	18
10.1	ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ಮತ್ತು ಸ್ಕ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳು	18
11.1	ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು	18
12.1	ದೇಶೀಯ ರವಾನೆಗಳು	19
13.1	ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲ್ಪಡಬಹುದಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳು	19
14.1	ಅಧಿಕೃತ ಕಚೇರಿಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು	19
15.1	ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್	20
16.1	ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು	20
17.1	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು	20
18.1	ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು	22
19.1	ಇತರ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು	23
20.1	ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ	23
	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	
1.1	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ	24
2.1	ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	24
3.1	ಅರ್ಜಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	25

4.1	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿತರಣೆ, ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	25
5.1	ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ನೀತಿ	27
6.1	ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ನೈತಿಕತೆ	27
7.1	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು	28
	ವಿಭಾಗ 1 - ಚೆಲ್ಲರೆ ಸಾಲ	
1.1	ಚೆಲ್ಲರೆ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ	29
2.1	ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವಾಧೀನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	29
3.1	ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	30
4.1	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	30
5.1	ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು	31
6.1	ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	31
7.1	ಇತರ ಬದ್ಧತೆಗಳು	32
	ವಿಭಾಗ 2 - ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು	
1.1	ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	34

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

1.1 ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಸಂಹಿತೆಯಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ತತ್ವಗಳ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕ, ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಇಂತಹ ಸಂಹಿತೆಯ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರೊಂದಿಗೆ ಇದು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುರಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಬಲವಾದ ಅಡಿಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ.

- 1.1.1 ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು:** ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದು ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- 1.1.2 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು:** ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಮಾನವಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅನ್ಯಾಯ ಅಥವಾ ಮೋಸ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- 1.1.3 ಸುಲಭ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಶಕ್ತಗೊಳಿಸುವುದು:** ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಈ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಹಿತೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.1.4 ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುವುದು:** ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿ, ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುವುದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಗೌಪ್ಯತೆ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ ಅಥವಾ ದುರುಪಯೋಗವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- 1.1.5 ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು:** ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ - ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

ಯುನಿಟ್ ನಂಬರ್. 306-311,

3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಜೆಎಂಡಿ ಮೆಗಾಪೊಲಿಸ್, ಸೆಕ್ಟರ್ - 48, ಸೊಹ್ನಾ ರಸ್ತೆ, ಗುರುಗ್ರಾಮ್ - 122018, ಹರಿಯಾಣ

ಗುರುಗ್ರಾಮ್ - 122018, ಹರಿಯಾಣ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ - 022 6115 6300

2.1 ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಮುಖ ಗ್ರಾಹಕ ಬದ್ಧತೆಗಳು

2.1.1 ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳು: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಮಗ್ರತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ತತ್ವಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ: -

2.1.1.1 ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ, ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಜನಾಂಗ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಾನಮಾನವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಾನ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯಿರಿಸಿದೆ ಹಾಗೂ ಅವರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.1.1.2 ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆ: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.1.1.3 ಯಾವುದೇ ಅನ್ಯಾಯದ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಲ್ಲ: ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುವುದು, ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಮರೆಮಾಚುವುದು ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ಅನ್ಯಾಯದ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.1.1.4 ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳು: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಏಜೆಂಟರು ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.1.1.5 ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.2.1 ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ತತ್ವಗಳು: ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ರೀತಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ: -

2.2.1.1 ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು: ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.2.1.2 ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

2.2.1.3 ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿ/ ಸಹವರ್ತಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿದಾಗ, ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ / ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸರಿಹೊಂದುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಡಿಜಿಟಲ್ ಆಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್ ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ವಯಂ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕು.

2.2.1.4 ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿ: ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ, ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.2.1.5 ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು: ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.3.1 ಸೌಜನ್ಯ, ದಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರದ ತತ್ವಗಳು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಹ್ಲಾದಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ; ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಏನಾದರೂ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅದನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

2.3.1.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ: ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅನೇಕ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಫಾರ್ಮ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು ಆದರೆ ಅಷ್ಟಕ್ಕೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

2.3.1.2 ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.3.1.3 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು: ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.3.1.4 ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು: ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನದೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

2.3.1.5 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವುದು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.3.1.6 ತಪ್ಪನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕ್ರಮ: ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

2.3.1.7 ಅನೇಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು: ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಲು ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವಿವರವಾದ ಮುಂದುವರಿಸುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.4.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಸೂಕ್ತತೆಯ ತತ್ವಗಳು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಹಣಕಾಸಿನ ಅಗತ್ಯಗಳು, ಹೂಡಿಕೆ ಗುರಿಗಳು, ಅಪಾಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ, ಆದ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- 2.4.1.1 ಸ್ಪಷ್ಟ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು:** ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾನು ನೀಡಬಹುದಾದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿನಂತಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಹಾಯಕವಾಗಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ (ನಿಯಮಿತ ಆದಾಯ, ಸ್ವತ್ತುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಅವರ ಹಣಕಾಸು ಗುರಿಗಳು, ಹೂಡಿಕೆ ಉದ್ದೇಶಗಳು (ಅಪಾಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆದ್ಯತೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಹೂಡಿಕೆ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಜ್ಞಾನ / ಅನುಭವದ ಮಟ್ಟ (ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು, ಸ್ವರೂಪ, ಪರಿಮಾಣ, ವಹಿವಾಟುಗಳ ಅವರ್ತನ, ಇತ್ಯಾದಿ).
- 2.4.1.2 ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ:** ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- 2.4.1.3 ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು:** ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿ / ಸಹವರ್ತಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಅವರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಡಿಜಿಟಲ್ ಆಗಿ ಅಪ್ಲೇ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ವಯಂ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- 2.4.1.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆ:** ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ಅದರ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೊಂದಿಗೆ ಟೈ-ಅಪ್ / ವಿತರಣೆ / ರೆಫರಲ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕೃತ ಉತ್ಪನ್ನ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೊಂದಿಗೆ ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.4.1.5 ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತಗಳು ಇಲ್ಲ:** ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಅವರ ಸ್ವಂತ ಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಬಯಸದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅಥವಾ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬಂಡಲ್ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಆರ್ಥಿಕ ಅಥವಾ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಸಹ ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- 2.4.1.6 ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತವಿಲ್ಲ:** ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಚಂದಾದಾರರಾಗುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ / ಸಭ್ಯತೆಯ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.4.1.7 ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಆಧಾರದ ಸೂಕ್ತತೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:** ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಗ್ರಹಿಸಿದ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅವುಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ.

2.5.1 ಮಾಹಿತಿ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ತತ್ವಗಳು: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಿಧ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಕೆಲವು ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಯಸದಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತದೆ: -

2.5.1.1 ಡು ನಾಟ್ ಕಾಲ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳಾದ ಭೌತಿಕ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ, ಪ್ರಾಯೋಗಿಕವಾಗಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು, ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ "ಡು ನಾಟ್ ಕಾಲ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿ (ಡಿಎನ್‌ಸಿಆರ್)" ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಸಮ್ಮತಿ / ಅಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

2.5.1.2 ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದರೆ, ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಟೆಲಿಕಾಂ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಅಥಾರಿಟಿ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಟ್ರಾಯ್) ಹೊರಡಿಸಿದ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ಗಳು ನಿರ್ದೇಶನಗಳು / ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.5.1.3 ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೆ: ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸದ ಹೊರತು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ (ಅದರ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಕೊಡುಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಏಜೆಂಟರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಬಂಧ / ವಿತರಣೆ / ಉಲ್ಲೇಖ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ, "ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ" ಮತ್ತು ಅದರ ನಿಯಂತ್ರಕ / ಕಡ್ಡಾಯ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮಾತ್ರ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸೂಮೇರ್‌ಶನ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಡಿಎಸ್‌ಎ / ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, ಅದು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ, ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.

2.5.1.4 ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು: ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಡೇಟಾ ಸಂಸ್ಕರಣೆ / ಸೇವೆ / ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು / ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿದ ಕೆಲವು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು (ಅಂತಹ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ; ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ (ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ಡಿಸ್ಕ್ ಎ / ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಏಜೆಂಟ್ / ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

2.5.1.5 ಟಿಪ್ಪಣಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ದಾಖಲಿಸಿದ ಡಿಎನ್ಸಿಆರ್ ಆದ್ಯತೆಯ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ (ಸೂಚಕ) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ - ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳು, ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಉತ್ಪನ್ನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ನವೀಕರಣ / ಬದಲಾವಣೆಗಳು.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ / ಮಾಹಿತಿ ಸಂದೇಶಗಳು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಹೊಸ ಶಾಖೆ ತೆರೆಯುವುದು, ಹಣಕಾಸು ಫಲಿತಾಂಶಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನೇಮಕಾತಿ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಕೂಡಿದ ವಂಚನೆ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆಗಳು.
- ಪ್ರಚಾರಗಳು ಅಥವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಇದೇ ರೀತಿಯ ವಿಷಯ.

2.6.1 ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ತತ್ವಗಳು: ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಬಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಲ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಅವರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಥರ್ಟ್ ಪಾರ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಮ್ಮ ತತ್ವಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

2.6.1.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿ: ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- 2.6.1.2 ಸೌಲಭ್ಯದ ಮಾಹಿತಿ:** ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಖಾತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಆ ಮಾಹಿತಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದಬಹುದು.
- 2.6.1.3 ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ತಮರ್:** ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವಿಧ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಕೆವೈಸಿ ವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ 'ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ತಮರ್' (ಕೆವೈಸಿ) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
- 2.6.1.4 ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು, ವಿಳಾಸ, ಆದಾಯದ ಮೂಲ, ಉದ್ಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆ ಬೇಕು ಹಾಗೂ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಪ್ಯಾನ್ ವಿವರಗಳು) ನೀಡಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 2.6.1.5 ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ:** ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು / ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಕುಟುಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಆದ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು; ಆದರೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು, ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 2.6.1.6 ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಏರಿಕೆಯಾಗುತ್ತಿರುವ ಮಾಹಿತಿ:** ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಮೋಡ್ / ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಎಟಿಎಂಗಳು / ನಗದು ಮರುಬಳಕೆದಾರರು, ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ಶಾಖೆಯ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ) ಒದಗಿಸಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚುಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 2.6.1.7 ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಚಾರ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಂತಹ ತನ್ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.6.1.8 ಹೊಸ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತ ಸಂವಹನ:** ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಹೊಸ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.6.1.9 ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು:** ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿನ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಕಷ್ಟು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

3.1 ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ತತ್ವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಮಗ್ರ ಎಸ್‌ಒಸಿಯನ್ನು (ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ) ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಸ್‌ಒಸಿಯು ಠೇವಣಿಗಳು, ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಶುಲ್ಕ, ದಂಡ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಒಸಿಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ನೋಡಬಹುದು ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯಿರಿಸಿದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಮಾಹಿತಿಯುತವಾದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಸ್‌ಒಸಿಯು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಎಸ್‌ಒಸಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ: -

- 3.1.1 ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಎಸ್‌ಒಸಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಸ್‌ಒಸಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ
- 3.1.2 ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದು:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ ರೀಟೇಲ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಬಹುದು.
- 3.1.3 ಶುಲ್ಕ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಕುರಿತ ಸೂಚನೆ:** ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ / ಬಾಕಿಯಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ (ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
- 3.1.4 ಪಡೆದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸೂಚನೆ:** ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಶುಲ್ಕದ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 3.1.5 ಎಟಿಎಂ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಬಳಕೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು:** ಸ್ಥಳೀಯವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯವಾಗಿ ನಮ್ಮ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ / ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಟಿಎಂ ಅನ್ನು ಬಳಸಲು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕ(ಗಳ) ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- 3.1.6 ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ವಿಧಾನಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:** ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಕೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (ಎಪಿಆರ್) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದೆರಡು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

4.1 ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಂಗ್ರಹ / ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು / ಮರುಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಂಗ್ರಹ / ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿದ್ದು, ಇದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ದಕ್ಷ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೀಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

5.1 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವರ್ಸಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ(ಸಿಐಸಿ) ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರಿಸ್ಕ್ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವರ್ಸಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಐಸಿ) ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ತತ್ವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಿಐಸಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

5.1.1 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಐಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ (ಎಂಐಟಿ) ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.

5.1.2 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವರ್ಸಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವರ್ಸಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗೆ (ಆರ್‌ಬಿಐನಿಂದ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ) ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹಿಸ್ಟರಿ / ಮರುಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಪ್ರಕಾರ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುತ್ತದೆ

5.1.3 ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು: ಆರ್‌ಬಿಐ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸದಸ್ಯರಾಗಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವರ್ಸಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ನನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವರ್ಸಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಟಣೆ: ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಅರ್ ಬಿ ಐ) ನ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ರೈಸ್ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ 'ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ' ಪಡೆಯದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐಒಎಸ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ ಬಿ ಐ ನೇಮಿಸಿದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ನಮ್ಮ ನಿಬ್ಬಂದಿ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

1.1 ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯ

ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಎಟಿಎಂಗಳು, ನಗದು ಮರುಬಳಕೆದಾರರು, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಶಾಖೆಗಳು, ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್ ಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಖಾತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

- ರೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು - ಚಾಲ್ತಿ, ಉಳಿತಾಯ, ಅವಧಿ ರೇವಣಿ ಮತ್ತು ಮರುಕಳಿಸುವ ರೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಅವಧಿ ರೇವಣಿ ವಿರುದ್ಧ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಗಳು
 - ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ದೇಶೀಯ / ಗಡಿಯಾಚೆಗಿನ ಹಣ ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು
 - ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು
 - ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್
- ಡಿಮ್ಯಾಟ್ ಖಾತೆ
- ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಗಳು
- ಡಿಜಿಟಲ್ ಸೇವೆಗಳು

2.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ಅರ್ಜಿ, ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ತನ್ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸುಲಭ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು "ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ" ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- 2.1.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ: ಮೇಲೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ನೋಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.1.2 ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು, ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ: ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು, ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ನೋಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸರಳ ಹಾಗೂ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ ಎಂದು ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.1.3 ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ: ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ, ಬಳಕೆ ಮಾಡುವ, ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಅವರ ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೋಡುವ ಹಕ್ಕು, ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ. ಆರ್ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯು ನಿಖರ ಮತ್ತು ನವೀಕೃತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಂತಾದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

- 2.1.4 ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:** ಮೇಲೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪಾರದರ್ಶಕ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.1.5 ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:** ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಕಾನೂನುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ಇತರ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಮೃತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

3.1 ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು

ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲೆ ನೀಡುವ ಬಡ್ತಿದರಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಬಡ್ತಿದರಗಳು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಬಡ್ತಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು: -

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು.
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೋಡುವುದು
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು

3.1.1 ಬಡ್ತಿ ದರದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ: ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ತಿದರಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲು ಬಳಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಬಡ್ತಿ ಪಾವತಿಗಳ ಆವರ್ತನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

3.1.2 ಬಡ್ತಿದರ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆ: ಆರ್‌ಬಿ‌ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ತಿದರಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗ, ತನ್ನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

4.1 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ದೊರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ, ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿವೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- 4.1.1** ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸೈನ್ ಅಪ್ ಮಾಡಿದಾಗ, ವಿನಂತಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಟಿ ಅಂಡ್ ಸಿ) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- 4.1.2** ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ: ಎಲ್ಲಾ ಲಿಖಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ.
- 4.1.3** ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ: ಹೇಳಿಕೆಗಳು, ಪತ್ರಗಳು, ಶಾಖೆಯ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಂತಹ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- 4.1.4** ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವಷ್ಟು ಸೂಚನೆ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು (ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ (ರೇವೆನಿಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು) ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.1 ಕಾರ್ಡ್, ಪಿನ್ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ವಿತರಣೆ

ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಪಿನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಪಿನ್‌ಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಅವರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ತಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- 5.1.1** ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಸಮ್ಮತಿ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿ / ವಿನಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 5.1.2** ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿತರಣೆ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಭದ್ರತಾ ಕ್ರಮವಾಗಿ ದೇಶೀಯ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (ಪಿಒಎಸ್) ಮತ್ತು ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ಹೊಸದಾಗಿ ವಿತರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ದೇಶೀಯ, ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ, ಆನ್‌ಲೈನ್, ಪಿಒಎಸ್, ಸಂಪರ್ಕರಹಿತ ಮತ್ತು ನಗದು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು / ಡಿ-ಆಕ್ಟಿವೇಟ್ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಅವರು ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ

ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

5.1.3 ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮರುವಿತರಣೆ: ಕಳೆದುಹೋದ / ಹಾನಿಗೊಳಗಾದ, ಕಳುವಾದ, ಸಮಯ ಮುಗಿಯುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಾರ್ಡುದಾರರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿದರೆ, ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಬದಲಾಗಿ ಬದಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಡುದಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.1.4 ಬ್ಲಾಕ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೌಲಭ್ಯ: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಕಳುವಾದ, ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಳಕೆಯಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣ ತಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್, ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ಡೆಬಿಟ್ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು/ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು/ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವುದು/ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು/ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾರ್ಡುದಾರರಿಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (SMS, ಇಮೇಲ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

6.1 ನಗದು ವಹಿವಾಟುಗಳು

6.1.1 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ನಗದು: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ಯಾಶ್ ಕೌಂಟರ್ / ಎಟಿಎಂ‌ನಿಂದ ಹೊರಡುವ ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೊತ್ತ ಸರಿಯಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಎಣಿಸಲು ಮತ್ತು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

6.1.2 ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳ ಮೇಲೆ ಬರೆಯುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು: ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಟುಗಳ ಮೇಲೆ ಏನನ್ನೂ ಬರೆಯಬಾರದು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಎನ್ ಶುದ್ಧ ನೋಟು ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸ್ಟೇಪಲ್ ಮಾಡದ/ ಅಂಟಿಸದ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.

6.1.3 ನಕಲಿ, ಹಾಳಾದ ಮತ್ತು ವಿರೂಪಗೊಂಡ ನೋಟುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಆರ್‌ಬಿಎನ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪತ್ತೆಯಾದ ನಕಲಿ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಎನ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಾಳಾದ/ ವಿರೂಪಗೊಂಡ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

7.1 ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್ / ಸಂಗ್ರಹ ಸೇವೆಗಳು

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್‌ಗಾಗಿ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ರೇವಣಿ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟು ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಧನಗಳ ರಿಯಲ್‌ಟೈಮ್‌ನ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಣಕಾಸನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಯೋಜಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- 7.1.1 ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು:** ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಲಾಡ್ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಯಾವಾಗ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂಬುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- 7.1.2 ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರೆಡಿಟ್:** ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸ್ಥಳೀಯ / ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿರುವ ಅಂತಹ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ದ್ರಾ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- 7.1.3 ಸಾಗಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿ/ ತೀರುವೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್‌ಗಳು/ಸಾಧನಗಳು:** ಒಂದು ವೇಳೆ, ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕೆ ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಒಂದು ಸಾಧನವು ಸಾಗಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತೀರುವೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿರುವಾಗ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋಗಿದ್ದರೆ, ತನ್ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ತಕ್ಷಣವೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಹಾಗೂ ಈ ಮೂಲಕ ಖಾತೆದಾರರು ಚೆಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸುವ ದಾಖಲೆ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಹಾಗೂ ಆತ/ಆಕೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಚೆಕ್, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್/ಸಾಧನಗಳ ಮೊತ್ತದ ಜಮೆಯಾಗದೆ ಗೌರವಿಸಲ್ಪಡದೆ ಇರುವಂತೆ ಚೆಕ್‌ನ ಕುರಿತು ಜಾಗರೂಕತೆ ವಹಿಸುವಂತೆ ತಿಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಚೆಕ್ ತೆಗೆದವರಿಂದ ಸಾಧನದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ನೆರವನ್ನು ನೀಡುವುದು.
- 7.1.4 ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್‌ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ:** ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 7.1.5 ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:** ಸಂಗ್ರಹವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಧಿಗಳ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

8.1 ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್

- 8.1.1 ಚೆಕ್ ಚಿತ್ರಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ:** ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಿಂದ ಪಾವತಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಡುತ್ತದೆ.
- 8.1.2 ಚೆಕ್‌ಗಳ ನಕಲನ್ನು ಸಾಕ್ಷಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು:** ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಿಂದ ಪಾವತಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಾದವಿದ್ದರೆ, ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪುರಾವೆಯಾಗಿ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿದರೆ, ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್‌ಗೆ ಕಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ರಿಟರ್ನ್ ಮಾಡಿದ ಕಾರಣ (ಗಳನ್ನು) ಸೂಚಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಚೆಕ್ ರಿಟರ್ನ್ ಮೆಮೋದೊಂದಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.
- 8.1.3 ಪಾವತಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳು:** ಪಾವತಿಸದೆ ಹಿಂದಿರುಗಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.1 ಪಾಸಿಟಿವ್ ಪೇ ಸಿಸ್ಟಮ್

ಪಾಸಿಟಿವ್ ಪೇ ಸಿಸ್ಟಮ್ (ಪಿಪಿಎಸ್) ವಿವರಗಳು, ಸಲ್ಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಮಟ್ಟದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10.1 ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳು

- 10.1.1** ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ / ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು: ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್ / ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 10.1.2** ನಿಧಿಯ ಲಭ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲು ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್, ಇಸಿಎಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಇಲ್ಲದ ಕಾರಣ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

11.1 ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು

- 11.1.1** ಪಾವತಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ನಿಲ್ಲಿಸುವುದು: ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಗಳ ಸರಣಿಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನೀಡಲಾದ ಆದರೆ ಈಗಾಗಲೇ ತೆರವುಗೊಳಿಸದ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚನೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಿರುವ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- 11.1.2** ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸುವ ವಿನಂತಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು: ಚೆಕ್ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ ಸೇವಾ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.
- 11.1.3** ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ: ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಯಾವುದಾದರೂ.
- 11.1.4** ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆ ರದ್ದತಿ ವಿನಂತಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಲಾದ ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- 11.1.5** ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ರದ್ದತಿ ವಿನಂತಿ: ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಈ ಎರಡನ್ನೂ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವ ತಮ್ಮ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

12.1 ದೇಶೀಯ ರವಾನೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾದ ಕಮಿಷನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

13.1 ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲ್ಪಡಬಹುದಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪತ್ರಲೇಖಕರ ನೇರ ಉಪಸ್ಥಿತಿ ಇಲ್ಲದಂತಹ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವಂತಹ ವಿದೇಶೀ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿರುವ ಚೆಕ್‌ಗಳು ನೇರವಾಗಿ ಡ್ರಾಯೀ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲ್ಪಡುವುದು. ಜೊತೆಗೆ, ಪತ್ರಲೇಖಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಯಾ ನೋಸ್ಟ್ರೋ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಆದಾಯ ಜಮೆ ಮಾಡುವಂತೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.

14.1 ಅಧಿಕೃತ ಕಚೇರಿಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು

14.1.1 ಸೇವೆಗಳು, ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು: ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೇರಿತ, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರೇರಿತ (ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ) (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಿದ ಆಂತರಿಕ ರವಾನೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸೇವೆ, ವಿನಿಮಯ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

14.1.2 ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಹಣವನ್ನು ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ.
- ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಹಣವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಜಮೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಭವನೀಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬ ವಿವರಗಳು.
- ಕರೆನ್ಸಿ ಪರಿವರ್ತನೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ವಿನಿಮಯ ದರದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ.
- ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಹಣವನ್ನು ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು / ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಅಥವಾ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

14.1.3 ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ವಿದೇಶದಿಂದ ಪಡೆದ ಹಣ: ವಿದೇಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂಲ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.

ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

15.1 ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್

15.1.1 ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ನಕಲನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

16.1 ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಯು ರೇವಣಿಗಳು, ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಗಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ, ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

16.1.1 ಸರಿಯಾದ, ಪೂರ್ಣವಿವರದ ಮಾಸಿಕ ಹೇಳಿಕೆಯ ವಿತರಣೆ: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಮಿತ ಅಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ, ಪೂರ್ಣವಿವರದ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ದಾಖಲೆ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

16.1.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಬಹು ಆಯ್ಕೆಗಳು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಖಾತೆ (ಗಳ) ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಯ ಪ್ರಕಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅದನ್ನು ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಯಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

16.1.3 ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಗುರುತಿಸದಿದ್ದರೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿವಾದವನ್ನು ರೈಸ್ ಮಾಡಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರ್ಯಾಯ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ / ಪಾವತಿಸಿಲ್ಲ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಪೂರಕ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ.

17.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಲು ವಿವಿಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಪಾರ್ಟಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸೈಬರ್ ದಾಳಿಗಳು ಅಥವಾ ವಂಚನೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸಲು ಅನೇಕ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಎರಡು-ಅಂಶಗಳ ದೃಢೀಕರಣ, ವೈಯಕ್ತಿಕರಿಸಿದ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್‌ಗಳು. ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತನ್ನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಮತ್ತಷ್ಟು ಆರ್ಥಿಕ ಹಾನಿಯಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಬಹುದು.

- 17.1.1 ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸುವುದು:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಮೊಬೈಲ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದರೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಬಯಸಿದರೆ) ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.
- 17.1.2 ಖಾತೆಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು (ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ನವೀಕರಿಸುವ) ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- 17.1.3 ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಪಡೆಯುವುದು:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪು ಎಂದು ತೋರುವ ಕೆಲವು ನಮೂದುಗಳನ್ನು ಕಂಡರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.
- 17.1.4 ತನಿಖೆ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಹಕರಿಸಿ:** ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ.
- 17.1.5 ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಲಹೆಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳು, ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಪಿನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು. ಇದು ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕೆಲವು ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ:
- ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇಡಬೇಡಿ.
 - ಖಾಲಿ ಚೆಕ್ ಲೀಫ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿಡಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಮೊದಲೇ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಆದರೆ ಖಾಲಿ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಸೂಚನೆ / ಫಾರ್ಮ್ ನೀಡಬೇಡಿ.
 - ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಮರು ದೃಢೀಕರಿಸಿ. ಚೆಕ್ ತಿರುಚುವಿಕೆಯಿಂದ ವಂಚನೆ ಸಂಭವಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪಾಸಿಟಿವ್ ಪೇ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಮೂಲಕ 50,000 ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್, ಪಿನ್, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಲು ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಅನುಮತಿಸಬೇಡಿ.
 - ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಲ್ಪಾನ್ಯೂಮೆರಿಕ್ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷ ಅಕ್ಷರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ.
 - ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟಿನ ಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.
 - ಪಿನ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ. ಇದರಿಂದ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅದನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಉಹಿಸಲು ಸುಲಭವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಪಿನ್, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನೆನಪಿಡಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ನೋಟಿಸ್ ಅನ್ನು ನಾಶಪಡಿಸಿ.

- ಪಿನ್, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಬರದಿಡಬೇಡಿ ಅಥವಾ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ಯಾವಾಗಲೂ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿಮ್ಮ ಬಳಿಯೇ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಪಿನ್, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ರಹಸ್ಯವಾಗಿಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಕಾರ್ಡ್ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ಬಹಳ ಸಣ್ಣ ತುಂಡುಗಳಾಗಿ ಮಾಡಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಬಿಸಾಡಿ.
- ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಒಟಿಪಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರೊಂದಿಗೂ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.
- ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಚೆಕ್ ಕಳುಹಿಸುವಾಗ, ಚೆಕ್ ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿದಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಯಾಶ್ ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ನಗದೀಕರಿಸಬೇಕಾದರೆ ಚೆಕ್‌ಅನ್ನು ಕ್ರಾಸ್ ಮಾಡಿ. ಇದು ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಯಾವಾಗಲೂ ಖಾತೆದಾರರ ಹೆಸರನ್ನು (ಎಬಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ - ಎಕ್ಸ್ ವೈಜೆಡ್) ಚೆಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ. ಚೆಕ್ ನಲ್ಲಿ ಬಳಸದ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಒಂದು ರೇಖೆಯನ್ನು ಎಳೆಯಿರಿ ಇದರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ದಯವಿಟ್ಟು ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆಯಾಗದ ಚೆಕ್ ಲೀಫ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿ.
- ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಇಮೇಲ್ / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ ಲಿಂಕ್‌ಗೆ ಅಥವಾ ಪಿನ್, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, ಒಟಿಪಿ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಎಂದಿಗೂ ಉತ್ತರಿಸಬೇಡಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಂದಿಗೂ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ.

18.1 ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರ ಆನ್ ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಆನಂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಕೆಲವು ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

18.1.1 ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ತನ್ನ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ (www.rblbank.com) ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬೇಕು ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತೊಂದು ಸೈಟ್‌ನಿಂದ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಕಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಡೊಮೇನ್ ಹೆಸರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಸುರಕ್ಷಿತ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೊದಲು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು (ಪ್ಯಾಡ್ಲಾಕ್ ಚಿಹ್ನೆಯೊಂದಿಗೆ <https>) ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.

18.1.2 ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಲಿಂಕ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬೇಡಿ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಂದು ತೋರಿಸುವ ಅನಗತ್ಯ / ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹವಲ್ಲದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಲಿಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬೇಡಿ.

18.1.3 ವರ್ಚುವಲ್ ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಬಳಸಿ: ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ವರ್ಚುವಲ್ ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಬಳಸಿ. ಏಕೆಂದರೆ ಕೀಸ್ಟ್ರೋಕ್‌ಗಳನ್ನು ಕಾಂಪ್ರೊಮೈಸ್ಡ್ ಸಾಧನಗಳು, ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕವೂ ಪಡೆಯಬಹುದು.

18.1.4 ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ: ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಪಿನ್ ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಇ-ಮೇಲ್‌ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ. ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತನ್ನಿ. ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, ಎಂಪಿನ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಲಾಗಿನ್ ಕ್ರೆಡೆನ್ಷಿಯಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಂದಿಗೂ ಕೇಳುವುದಿಲ್ಲ.

18.1.5 ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ: ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸೈಬರ್ ಕೆಫೆಗಳು / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವೈ-ಫೈ / ತೆರೆದ ವೈ-ಫೈ ಅಜ್ಞಾತ VPN ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

18.1.6 ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಆಂಟಿ-ವೈರಸ್‌ನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿ: ಆಂಟಿ-ವೈರಸ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಆವೃತ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿನ ಸ್ಕ್ಯಾಮರ್‌ಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಸೂಕ್ತ ಫೈರ್ ವಾಲ್ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತಾ ಕ್ರಮವಾಗಿದೆ.

19.1 ಇತರ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು

19.1.1 ಗ್ರಾಹಕರು ಇದನ್ನು ಅನುಮಾನಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ:

1. ಅವರ ಚೆಕ್‌ಬುಕ್, ಪಾಸ್‌ಬುಕ್, ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋಗಿದೆ ಅಥವಾ ಕಳೆದುಹೋಗಿದೆ ಅಥವಾ
2. ಬೇರೆ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಅವರ ಪಿನ್, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿ ತಿಳಿದಿದೆ.
3. ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಕಳೆದುಹೋಗಿದ್ದರೆ

ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವೆಂದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು. ಇತರ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದರಿಂದರಿಂದ ಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಬಹುದು.

20.1 ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾದ ಅದರ "ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ - ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸುವುದು" ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

1.1 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಕೋರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅನ್ಯಾಯದ ಮತ್ತು ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ: -

- 1.1.1** ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು: ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವಿದೆ.
- 1.1.2** ಅನ್ಯಾಯದ ಮತ್ತು ಮೋಸಗೊಳಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಿ: ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಕೋರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅನ್ಯಾಯದ ಮತ್ತು ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.1.3** ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು: ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲೂಟಿ ಮಾಡುವ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೋಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪೂರ್ವ-ಅನುಮೋದಿತ ಆವರ್ತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಸಾಧನವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ನಿಗದಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅಥವಾ ನಗದು ಮುಂಗಡಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಳಸಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿ ಎಂದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸಲು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸೂಚಿಸಲಾದ ರಿವಾಲ್ವಿಂಗ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನ ಗರಿಷ್ಠ ಮೊತ್ತವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಬಿಟ್ಟಿದ್ದು, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಅನುಮೋದನೆ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

- 2.1.1** ಉತ್ಪನ್ನ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ: ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಅವರ ಹಣಕಾಸಿನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- 2.1.2** ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ: ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ, ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.1.3** ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಭರ್ತಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಆದಾಯ, ಉದ್ಯೋಗದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

- 2.1.4** ಸ್ವೀಕೃತಿ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- 2.1.5** ಅರ್ಜಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2.1.6** ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ವಿವೇಚನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಗಣನೆಯ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಮುಖ್ಯ ಕಾರಣ / ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

3.1 ಅರ್ಜಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಹಂತಗಳಾಗಿವೆ.

- 3.1.1** ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ: ಒಮ್ಮೆ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ.
- 3.1.2** ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ: ಬ್ಯಾರೋ ಸ್ಕೋರ್, ಆದಾಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಂತಹ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿದರೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.1 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿತರಣೆ, ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿತರಣೆ, ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ರದ್ದತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ತಡೆರಹಿತವಾದ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿ, ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಿದ ನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದ ಅಥವಾ ಕದ್ದ ಕಳ್ಳತನವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಡ್ ಹೊಂದಿರುವವರು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಬದಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಸಬಹುದು.

- 4.1.1** ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ರವಾನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಿನ್: ದೇಶೀಯ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (ಪಿಒಎಸ್) ಮತ್ತು ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಬಳಸಬಹುದಾದ, ಹೊಸದಾಗಿ ವಿತರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ (ಭದ್ರತಾ ಕ್ರಮವಾಗಿ) ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಿನ್ (ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ) ಅನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

- 4.1.2 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ರವಾನೆ ನೀತಿ:** ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅಪೇಕ್ಷಿಸದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ನವೀಕರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನು ನವೀಕರಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೊದಲು ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಅದನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿದರೆ, ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಬದಲಾಗಿ ಬದಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 4.1.3 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಉತ್ಪನ್ನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಮೊದಲ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- 4.1.4 ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC):** ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಂಟ್ರಿಸಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕಾರ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಮುಖ ಸಂವಹನಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಬಳಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಸಾಧನಗಳನ್ನು (ಪಿನ್ ಅಥವಾ ಕೋಡ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತವೆ. ಪಿನ್ ಅಥವಾ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿಯಮಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತವೆ.
- 4.1.5 ಆಡ್-ಆನ್ / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:** ಬ್ಯಾಂಕ್ "ಆಡ್-ಆನ್" ಕಾರ್ಡ್ ಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ, ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಅಂಗ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು, ಅದರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವಾಗ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 4.1.6 ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ:** ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯು ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾಯ್ದೆ, 1999ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- 4.1.7 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ದೇಶೀಯ, ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ, ಆನ್ಲೈನ್, ಪಿಎಎಸ್, ಸಂಪರ್ಕರಹಿತ ಮತ್ತು ನಗದು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವುದನ್ನು ಡಿ-ಆಕ್ಟಿವೇಟ್ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವರು ಎಂಟ್ರಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅದನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.
- 4.1.8 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ರದ್ದತಿ ಅಥವಾ ಮುಕ್ತಾಯ:** ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ರದ್ದತಿಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾರ್ಡ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ಅಂತ್ಯಗೊಳಿಸಬಹುದು, ಆದಾಗ್ಯೂ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು/ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು/ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವುದು/ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು/ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (SMS, ಇಮೇಲ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

5.1 ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ನೀತಿ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಏಕರೂಪದ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್, ಬಿಲ್ ಮೊತ್ತ, ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕ, ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

5.1.1 ಸರಿಯಾದ, ಪೂರ್ಣವಿವರ ಹೊಂದಿದ ಮಾಸಿಕ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್ ವಿತರಣೆ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ, ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಮಾಸಿಕ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಯ ಕುರಿತಂತೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ದಾಖಲೆ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್ ಅನ್ನು ಒಮ್ಮೆಯಾದರೂ ಮಾರ್ಪಡಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.1.2 ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಹೇಳಿಕೆಯ ರವಾನೆ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ (ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ) ಕೊನೆಯ ಹೇಳಿಕೆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಿದ ಪಾವತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ದಿನಾಂಕದಂದು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಂವಹನದ ಸೂಕ್ತ ರವಾನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ..

5.1.3 ಹೇಳಿಕೆಯ ಮರು-ವಿತರಣೆ: ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ನೋಡಬಹುದು.

6.1 ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ನೈತಿಕತೆ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ತನ್ನ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪು ನಿರೂಪಣೆ ಅಥವಾ ಒತ್ತಾಯದಂತಹ ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಠಿಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಹಣಕಾಸು ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ.

6.1.1 ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ (ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟಿಗಳು / 'ಡಿಎಸ್‌ಎ' ತಂಡಗಳು / 'ಡಿಎಸ್‌ಪಿಗಳು' ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿಗದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಪಡೆಯಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ 'ನೇರ ಮಾರಾಟ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ'ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮಹತ್ವದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ಕಳ್ಳತನ ಅಥವಾ ದುರುಪಯೋಗದ ವಿರುದ್ಧ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅತ್ಯಾಧುನಿಕ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ದೃಢವಾದ ಭದ್ರತಾ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲ್ಯಾಂಡ್‌ಸ್ಕೇಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರುವ ಬೆದರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ನವೀಕೃತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಭದ್ರತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಕಂಡ ತಕ್ಷಣ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ವಂಚನೆ, ಫಿಶಿಂಗ್ ಹಗರಣಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ರೀತಿಯ ಸೈಬರ್ ಅಪರಾಧಗಳಿಂದ ಹೇಗೆ ರಕ್ಷಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ನೋಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳ ಭದ್ರತೆಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

- 7.1.1 ಬ್ಲಾಕ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೌಲಭ್ಯ:** ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಕಳುವಾದ, ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಳಕೆಯಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣ ತಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 7.1.2 ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕಂಡರೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ "ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ"ಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 7.1.3 ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯ ವರ್ತನೆ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಮೋಸ ಮಾಡಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಅವರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- 7.1.4 ಹೇಳಿಕೆಗಳ ನಿಯಮಿತವಾದ ಪರಿಶೀಲನೆ:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು, ನಮ್ಮ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬೇಕು ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಆಗಬೇಕು, ಮಿತಿಗಳು, ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪು ಎಂದು ತೋರುವ ನಮೂದು ಇದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- 7.1.5 ವ್ಯವಹಾರದ ತನಿಖೆ:** ಒಂದು ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ.

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ವಿಭಾಗ 1 - ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲ (ರಿಟೇಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್)

1.1 ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲದಾತರಾಗಿ, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ಅವರ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಚೌಕಟ್ಟು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ: -

- 1.1.1 ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು: ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.1.2 ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು: ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಅಂಶದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಈ ಸಂಹಿತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.1.3 ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು: ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಾಟಿಕೋರ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವಾಧೀನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- 2.1.1 ಉತ್ಪನ್ನ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- 2.1.2 ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ಸುಲಭ ಲಭ್ಯತೆ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಮಗ್ರ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳಂತಹ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ,

ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ-ಸಂಬಂಧಿತ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಂತಹ ಇತರ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಇದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

- 2.1.3 ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಭರ್ತಿ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಆದಾಯ, ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು, ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಸಾಹಿತ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸಮಯಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- 2.1.4 ಸ್ವೀಕೃತಿ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.**
- 2.1.5 ಅರ್ಜಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2.1.6 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರ:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಗಣನೆಯ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಮುಖ್ಯ ಕಾರಣ/ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

3.1 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಠಿಣವಾದ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಚೆಕ್‌ಗಳು, ಆದಾಯ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಉದ್ಯೋಗ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಮೇಲಾಧಾರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಕಾನೂನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳೂ ಸೇರಿವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.1 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಹ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಕೆಲವು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- 4.1.1 ಸಮಗ್ರ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ:** ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಸಾಲ ಪಡೆದ ಹಣದ ಪ್ರಮಾಣ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ದಂಡಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಒಪ್ಪಂದವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎರಡರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

4.1.2 ಸ್ವಾಗತ ಕಿಟ್: ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು, ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರ / ಸಾಲದ ಕಿಟ್ ಅನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

4.1.2.1 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

4.1.2.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವಿನ ಮಾತುಕತೆಯ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.1.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆ: ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸುವುದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.1.4 ಸಮಯಾಧಾರಿತ ವಿತರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ನವೀಕರಣಗಳು: ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಮಯಾಧಾರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಬಿಟ್ಟಿದ್ದು ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು, ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಅನುತ್ಪಾದಕ ಆಸ್ತಿ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ಕಾರಣ ಡ್ರಾ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸದಿರುವುದು ಮುಂತಾದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸದಿರುವುದು ಸೇರಿರಬಹುದು. ಸಾಲದ ಮಿತಿಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ.

5.1 ಬಡ್ತಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಏಕರೂಪದ ಬಡ್ತಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್, ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಗುಪ್ತ ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

5.1.1 ಬಡ್ತಿ ದರಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನ: ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಡ್ತಿ ದರಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

5.1.2 ಬಡ್ತಿ ದರಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ: ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯತ್ಯಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕೆ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅದರ ಬಗೆಗಿನ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.1.2.1 ಮೇಲಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ (30 ದಿನಗಳು) ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.

5.1.3 ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನೀಡಿದರೆ, ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದರೆ, ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದೇ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದೇ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

5.1.4 ದಂಡ ಶುಲ್ಕದ ಬಗ್ಗೆ ಅಧಿಸೂಚನೆ: ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ಅಂತಹ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

5.1.5 ಇತರೆ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.1 ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಚನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ಮರುಪಾವತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯ ನಿಯಮಿತ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಕಟವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

6.1.1 ರಚನಾತ್ಮಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿತರಣೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ನಂತರ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಎರಡು ಲಕ್ಷ ರೂಗಳವರೆಗಿನ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ "ಬ್ಯಾಂಕ್-ಸಂಬಂಧಿತ" ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

6.1.2 ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವೋ ಅಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸವಾದ ವಿಸ್ತರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ: ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

6.1.3 ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ಸಮಯೋಚಿತ ಬಿಡುಗಡೆ: ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಡೆದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ರಿಯಲ್‌ಟೈಸೇಷನ್‌ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

7.1 ಇತರ ಬದ್ಧತೆಗಳು

- 7.1.1 ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವಿಲ್ಲ:** ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದಾತನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು).
- 7.1.2 ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ:** ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 7.1.3 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ:** ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ, ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು. ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 7.1.4 ಸಾಲವನ್ನು ರಿಕವರಿ ಮಾಡುವುದು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ,** ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿಭಾಗ 2 - ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು

1.1 ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಆರ್ಬಿಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಸಮಗ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೈಗೆಟುಕುವ ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅವರ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಆರ್ಬಿಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿತರಿಸಿದ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

1. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು ಮೇಲಾಧಾರ ರಹಿತ ಸಾಲಗಳಾಗಿವೆ.
2. ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದೊಂದಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ಸ್ (ಬಿಸಿ) ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಆದಾಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಐಸಿ) ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಮರುಪಾವತಿ ಅವರ್ತನದ ಸಡಿಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮ್ಮತಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
5. ಮರುಪಾವತಿ ಅವರ್ತನದ ನಮ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮ್ಮತಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
6. ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ / ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
7. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ/ಬಿಸಿಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
8. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:
 - a. ಬಿ ಸಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬಲವಂತದಿಂದ ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಾರದು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಾರದು.
 - b. ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿತ / ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಬಿಸಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
 - c. ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು.

- d. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ರಿಕವರಿ ಮಾಡಲು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಬೆದರಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಅವಮಾನಿಸಬಾರದು
- e. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು, ನೆರೆಹೊರೆಯವರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು.
- f. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳಾಗಿ ಬಿಸಿ ಶಾಖೆ / ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ / ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- g. ಬಿ.ಸಿ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಗ್ರಹಣೆ / ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ನಿಯಮಿತ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಬಿ.ಸಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲಗಾರರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಮಯ / ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.