సదభ్యాసాల నియమావళి

వ. నం.	వివరాలు	పేజీ నం
1.1	ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము	4
2.1	ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క ముఖ్య కస్టమర్ నిబద్ధతలు	5
3.1	ఛార్జీల షెడ్యూలు	11
4.1	బాకీలు వసూలు చేసుకొనుట	12
5.1	క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (CIC లు)కు రిపోర్టు చేయుట	12
	సదభ్యాసాల నియమావళి - బ్యాంకింగ్	
1.1	బ్యాంకింగ్ కస్టమర్ల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము మరియు వర్తింపు	14
2.1	ఉత్పాదన సమాచారము, దరఖాస్తు, నామినేషన్ మరియు ఖాతా బదిలీ ప్రక్రియ	14
3.1	వడ్డీ రేట్లు	15
4.1	షరతులు మరియు నిబంధనలు	16
5.1	కార్డు, పిన్ మరియు చెక్ బుక్ జారీ	16
6.1	నగదు లావాదేవీలు	17
7.1	క్లియరింగ్ సైకిల్ / కలెక్షన్ సేవలు	17
8.1	చెక్కు జారీ చేయుట	18
9.1	సానుకూల చెల్లింపు వ్యవస్థ	18
10.1	ప్రత్యక్ష డెబిట్ మరియు స్థాయీ సూచనలు	19
11.1	చెల్లింపులను రద్దుపరచుట	19
12.1	దేశీయంగా డబ్బు పంపించడం	19
13.1	విదేశాలలో చెల్లించబడవలసిన చెక్కు	20
14.1	అధికారిక కార్యాలయాల ద్వారా అందించబడే విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు	20
15.1	సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు	20
16.1	ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లు	21
17.1	కస్టమర్ల ఖాతా పరిరక్షణ	21
18.1	ఎలెక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాలను ఉపయోగించునప్పుడు జాగ్రత్తలు	23
19.1	ఇతర జాగ్రత్తలు	24
20.1	నష్టాల పట్ల బాధ్యత	24
	క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి	
1.1	క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము	25
2.1	ఉత్పాదన సమాచారము మరియు కస్టమర్ దరఖాస్తు ప్రక్రియ	25
3.1	దరఖాస్తు వెరిఫికేషన్ మరియు క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియ	26
4.1	క్రెడిట్ కార్డు జారీ, యాక్టివేషన్ మరియు రద్దుపరచుట	26

5.1	బిల్లింగ్ పాలసీ	**28**
6.1	సేల్స్ మరియు మార్కెటింగ్ నీతి	**28**
7.1	కస్టమర్ల ఖాతాను పరిరక్షించుట	**29**
	విభాగం 1 – రిటైల్ లెండింగ్	
1.1	రిటైల్ లెండింగ్ కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము	**30**
2.1	ఉత్పాదన సమాచారము మరియు కస్టమర్ స్వాధీనత ప్రక్రియ	**30**
3.1	లోన్ బుకింగ్ ప్రక్రియ	**31**
4.1	లోన్ ఒప్పందము మరియు బట్వాడా ప్రక్రియ	**31**
5.1	వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు	**32**
6.1	బట్వాడా తదనంతర అజమాయిషీ	**33**
7.1	ఇతర నిబద్ధతలు	**34**
	విభాగం 2 – మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలు	
1.1	మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాల కొరకు వర్తించే మార్గదర్శకాలు	**35**

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కోసం సదభ్యాసాల నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)

1.1 ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి ఒక స్వచ్ఛంద నియమావళి మరియు కస్టమర్లతో జరిపే వ్యవహారాలలో బ్యాంకు కట్టుబడి ఉండే మార్గదర్శకాలు మరియు సూత్రాల ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ని ఏర్పరుస్తుంది. బ్యాంకు ఆచరణలు పారదర్శకంగా, నైతికంగా మరియు సమంజసంగా ఉండేలా చూసుకోవడం అట్టి నియమావళి యొక్క ప్రధాన ఉద్దేశ్యము. బ్యాంక్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, రుసుములు ఇంకా ఛార్జీలు, మరియు ఇతర సంబంధిత వివరాల గురించి కస్టమర్లకు ఈ నియమావళి స్పష్టంగా మరియు అర్థం చేసుకోగల రీతిలో సమాచారమును అందిస్తుంది. కస్టమర్ల విజ్ఞప్తుల పరిష్కారం కోసం ఇది పద్ధతులను కూడా నెలకొల్పుతుంది మరియు వారి ఫిర్యాదులు సకాలములో మరియు సమంజసంగా చేపట్టబడేలా చూసుకుంటుంది. బ్యాంకు పట్ల కస్టమర్ నమ్మకాన్ని మరియు ఆత్మవిశ్వాసాన్ని వృద్ధి చేయడానికి సదభ్యాసాల నియమావళి సహాయపడుతుంది ఇంకా బ్యాంకు మరియు కస్టమర్ల మధ్య సుదీర్ఘ కాలం నిలిచి ఉండే సంబంధబాంధవ్యాల కొరకు దృఢమైన పునాదిని నెలకొల్పుతుంది.

1.1.1 **పారదర్శకతను నిర్ధారించుకొనుట:** ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి, ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ మరియు తన కస్టమర్ల మధ్య లావాదేవీలన్నింటిలో పారదర్శకతను చూసుకునే దిశగా ఒక ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ని ఏర్పరుస్తుంది. ఇందులో, వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు మరియు ఛార్జీలు, షరతులు మరియు నిబంధనలు, మరియు కస్టమర్లు తెలియజేత నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి అవసరమైన ఏదైనా ఇతర సంబంధిత సమాచారం పైన స్పష్టమైన మరియు సంపూర్ణ సమాచారమును అందించడం చేరి ఉంటుంది.

1.1.2 **కస్టమర్లను సమంజసంగా చూసుకొనుట:** కస్టమర్లను ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా సమంజసంగా చూసుకోవాలని ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి పేర్కొంటుంది. ఇందులో సేవలకు సమాన ప్రాప్యతను అందించడం, కస్టమర్లు అందరినీ మర్యాద మరియు గౌరవంతో చూసుకోవడం, మరియు అసమంజసమైన లేదా మోసపూరితమైనవిగా పరిగణించబడే ఏవైనా ఆచరణలను నివారించడం చేరి ఉంటాయి.

1.1.3 **సులభమైన మరియు సమర్థవంతమైన విజ్ఞప్తి పరిష్కారమును సక్రియపరచుట:** కస్టమర్లు ఫిర్యాదులు లేదా అర్జీలు దాఖలు చేయడానికి మరియు ఈ ఫిర్యాదులకు సకాలములో మరియు సమర్థవంతమైన పరిష్కారం అందించడానికి ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి ఒక పద్ధతిని నెలకొల్పుతుంది. అలా చేయుటలో పరిష్కారం మరియు ప్రక్రియను కోరేందుకు కస్టమర్లకు వారి హక్కులను తెలియజేసేలా కూడా ఈ నియమావళి చూసుకుంటుంది.

1.1.4 **కస్టమర్ డేటా పరిరక్షణను తప్పనిసరి చేయుట;** కస్టమర్ డేటా అంతటినీ పరిరక్షించాలని మరియు గోప్యంగా ఉంచాలని ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి తప్పనిసరి చేస్తుంది. ఇందులో వర్తించే అన్ని డేటా గోప్యత చట్టాలు మరియు నిబంధనలతో సమ్మతి వహింపు, మరియు కస్టమర్ డేటా యొక్క అనధికారిక ప్రాప్యత లేదా దుర్వినియోగమును నివారించడానికి సముచితమైన చర్యలను అమలు చేయడం చేరి ఉంటాయి.

1.1.5 **నిబంధనలతో సమ్మతివహింపును చూసుకొనుట:** బ్యాంకింగ్ వ్యవహారాలు మరియు కస్టమర్ పరిరక్షణకు సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలతో బ్యాంక్ సమ్మతి వహించేలా ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి చూసుకుంటుంది.

ఈ నియమావళి గురించి కస్టమరుకు ఏవైనా విచారణలు ఉంటే, లేదా మా సేవల గురించి ఏదైనా ఫీడ్‌బ్యాక్ ఉంటే, వారు ఈ క్రింది చిరునామాపై నోడల్ అధికారి – ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ వారిని సంప్రదించవచ్చు:

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్,
యూనిట్ నం. 306 - 311,
3 వ ఫ్లోర్, JMD మెగాపోలిస్, సోహ్నా రోడ్,
గురుగ్రామ్ – 122018, హర్యానా
ఫోన్ నం. - 022 6115 6300

2.1 ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క ముఖ్య కస్టమర్ నిబద్ధతలు

2.1.1 సమంజసత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలు: తన వ్యాపారవ్యవహారాల్ని సమగ్రత, నిజాయితీ, మరియు సమంజసతతో నిర్వహించడానికి మరియు తన వ్యవహారాలు అన్నింటిలో సమంజసంగా పని చేయడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది. బ్యాంకు కట్టుబడి ఉండే ముఖ్య సూత్రాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి: -

2.1.1.1 కులం, లింగం, జాతి, ధోరణి, లేదా ఆర్థిక స్థితి ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష లేకుండుట: తన కస్టమర్లు అందరినీ సమంజసంగా మరియు సమానంగా, వారి జాతి, మతం, లింగం, ధోరణి లేదా ఆర్థిక స్థితితో సంబంధం లేకుండా చూసుకోవడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది. బ్యాంకు తన కస్టమర్లు అందరికీ సమాన అవకాశాలను కల్పించడం మరియు వారి ప్రయోజనాలకు రక్షణ కల్పించడంపై నమ్మకం ఉంచుతుంది.

2.1.1.2 చట్టాలు మరియు నిబంధనలతో సమ్మతి వహింపు: బ్యాంక్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అన్నీ సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలతో సమ్మతి వహిస్తున్నట్లుగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.1.1.3 అసమంజసమైన లేదా మోసపూరిత ఆచరణలు లేకుండుట: బ్యాంకు మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను తప్పుగా చూపించడం, లేదా రుసుములు మరియు ఛార్జీలను దాచడం లేదా నిగూఢంగా ఉంచడం వంటి ఏ విధమైన అసమంజసమైన లేదా మోసపూరిత ఆచరణల్లో పాల్గొనకుండా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.1.1.4 సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలు: బ్యాంకు మరియు దాని ఉద్యోగులు, ఏజెంట్లు, మరియు భాగస్థులు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను అనుసరించేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.1.1.5 ఈ నియమావళిలో పొందుపరచిన నిబద్ధతలు మరియు ప్రామాణికతను నెరవేర్చుట: బ్యాంకుచే అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు మరియు బ్యాకు ఉద్యోగులు మరియు దాని ప్రతినిధులు అనుసరించే పద్ధతులు మరియు ఆచరణలు అన్నీ ఈ నియమావళిలో పొందుపరచిన నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేర్చేవిగా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.2.1 కస్టమర్ అవగాహన (విద్య) సూత్రాలు: ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పని చేస్తాయో ఈ క్రింది విధంగా తన కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ సహాయపడుతుంది: -

2.2.1.1 సులభంగా అర్థమయ్యే శైలిలో సమాచారమును అందించుట: ఏవైనా రుసుములు మరియు ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు మరియు సంబంధిత ఇతర షరతులు మరియు నిబంధనలతో సహా తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కస్టమర్లకు అవసరమైన సమాచారము అంతటినీ స్పష్టమైన మరియు ఏకాభిప్రాయ రీతిలో అందించేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది, అది సులువైన మరియు అర్థం చేసుకోవడానికి సులభమైన రీతిలో అందుబాటులో ఉండేలా కూడా చేస్తుంది.

2.2.1.2 కస్టమర్ అవగాహనా కల్పన: బ్యాంకుచే తన కస్టమర్లకు అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో ముడిపడి ఉన్న ఫీచర్లు, ప్రయోజనాలు, ఆర్థికపరమైన పర్యవసానాలు, మరియు ముప్పులను వివరించడానికి బ్యాంకు కట్టుబడి ఉంది.

2.2.1.3 మంచిని ఎంచుకునేలా కస్టమర్లకు సహాయపడుట: బ్యాంక్ ఉద్యోగి/ అసోసియేట్ చే సహాయత పొందుతున్నప్పుడు కస్టమర్లు తమ ఆవశ్యకతలను నెరవేర్చే/తగిన విధంగా సరిపోయే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకునేలా చేయడానికి బ్యాంకు కట్టుబడి ఉంది. భవిష్య సంభావ్యత గల కస్టమరు డిజిటల్ గా దరఖాస్తు చేసుకున్న పక్షములో, ఉత్పత్తి ఫీచర్లు మరియు ప్రయోజనాల ఆధారంగా సంభావ్య వ్యక్తి స్వయంగా ఎంపిక చేసుకుంటారు.

2.2.1.4 సమంజసమైన మరియు సహేతుకమైన ప్రోత్సాహక సామాగ్రి: వ్యాపార ప్రకటన మరియు ప్రోత్సాహకాల సంబంధిత సామాగ్రి అంతా స్పష్టంగా, సమంజసంగా, సహేతుకంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.2.1.5 కచ్చితంగా మరియు సకాలములో వెల్లడింపు: షరతులు మరియు నిబంధనలు, వర్తించు ఛార్జీల వెల్లడింపులు కచ్చితంగా మరియు సకాలములో ఇవ్వబడేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.3.1 మర్యాద, సమర్థత మరియు వివాద పరిష్కార సూత్రాలు: తన కస్టమర్లకు మర్యాదపూర్వకమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవ అందించబడేలా మరియు తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి తన సిబ్బంది/ప్రతినిధులు బాగా-శిక్షణ పొంది పరిజ్ఞానం కలిగి ఉండేలా కూడా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. బ్యాంకుతో తమ వ్యవహారాలు చేయునప్పుడు కస్టమర్లు ఆహ్లాదకర సంభాషణలు అనుభవించేలా చూసుకోవడానికి బ్యాంక్ ప్రతి ప్రయత్నమూ చేస్తుంది; అయినప్పటికీ, ఏదైనా అనుకోనిది జరిగితే, బ్యాంక్ దాని పట్ల ఈ క్రింది విధంగా త్వరితంగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తుంది:

2.3.1.1 కస్టమర్ ఫీడ్‌బ్యాక్: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లు ఫీడ్‌బ్యాక్ అందించడానికి గాను పలు మార్గాలను అందజేస్తుంది. ఇందులో బ్యాంక్ యొక్క బ్రాంచీలు, కాల్ సెంటర్, లేదా బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ పై ఉన్న ఆన్‌లైన్ ఫీడ్‌బ్యాక్ ఫారముతో సహా వాటికే పరిమితం కానివి ఉండవచ్చు.

2.3.1.2 కస్టమర్ అభ్యర్థన, ఆరాలు: కస్టమర్ల గళాన్ని వినేలా మరియు బ్యాంక్ యొక్క ప్రక్రియల ప్రకారం సమర్థవంతంగా స్పందించేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.3.1.3 కస్టమర్ ఫిర్యాదులు: ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడంలో తన కస్టమర్లకు మార్గదర్శనం చేసి సహాయపడేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది మరియు బ్యాంక్ యొక్క విజ్ఞప్తి పరిష్కార పద్ధతి ప్రకారం పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

2.3.1.4 **అక్నాలెడ్జ్ మరియు కమ్యూనికేషన్ సమయరేఖలు:** కస్టమర్ ఆరాలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులన్నింటినీ నిర్దిష్ట సమయం లోపున పరిష్కరించే ప్రయత్నముతో బ్యాంక్ పరిష్కార సమయరేఖల్ని తెలియజేస్తుంది మరియు కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.

2.3.1.5 **రివర్సింగ్ బ్యాంక్ ఛార్జీలు:** బ్యాంకుచే కస్టమర్లపై ఏవైనా బ్యాంక్ ఛారీలు పొరపాటుగా విధించబడి ఉంటే, వాటిని వెనక్కి ఇచ్చేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.3.1.6 **పొరపాటును అంగీకరించుట మరియు సరిచేసుకొను చర్య:** బ్యాంక్ యొక్క పొరపాట్లు ఏవైనా ఉంటే వాటిని తాను అంగీకరించేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది మరియు వాటిని సరిదిద్దడానికి సరియైన మరియు సకాలములో సరిపరచు చర్యలను అమలు చేస్తుంది.

2.3.1.7 **పలు విజ్ఞప్తి పరిష్కార వేదికలతో కస్టమర్లకు సహాయపడుట:** ఇవ్వబడిన పరిష్కారముతో కస్టమర్లు గనక సంతృప్తి చెందని పక్షంలో వారు తమ వినతిని ఎలా ముందుకు తీసుకువెళ్ళవచ్చునో వారికి అవగాహన కల్పించేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. సవివరమైన ముందుకుతీసుకువెళ్ళే వివరాల పట్టిక బ్యాంక్ యొక్క శాఖలలో మరియు దాని వెబ్‌సైట్ పైన ప్రదర్శించబడింది.

2.4.1 **ఉత్పాదన సరిపోవడం గురించిన సూత్రాలు:** కస్టమర్లు/ భవిష్య కస్టమర్ల అవసరాలకు తగినట్టి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను బ్యాంకు అభివృద్ధి చేస్తుంది మరియు వర్తించిన చోట, వారి ఆర్థిక అవసరాలు, పెట్టుబడి లక్ష్యాలు, ముప్పును తట్టుకునే సమర్థత, ప్రాధాన్యతలు, మరియు ఇతర సంబంధిత అంశాల ఆధారంగా కస్టమర్లకు అందజేస్తుంది. ఈ క్రింది వాటి ద్వారా తన కస్టమర్లకు సముచితమైన ఉత్పత్తులు అందుబాటు చేయబడే విధంగా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది:

2.4.1.1 **స్పష్టమైన ఆకాంక్షలను ఏర్పరచుట:** బ్యాంకు అందించగల ఉత్పాదన వారికి సరిపోవడం మరియు సముచితత్వమును నిర్ధారించడానికి వీలు కలిగేలా తన కస్టమర్లు బ్యాంకుచే కోరబడిన విధంగా సముచితమైన మరియు సహేతుకమైన సమాచారము అంతటినీ సకాలములో, సమగ్రంగా, మరియు పారదర్శకంగా అందించాల్సిన బాధ్యత గురించి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వారికి తెలియజేస్తుంది. ఒక నిర్దిష్ట ఉత్పాదన యొక్క అనుకూలతను నిర్ణయించడానికి సహాయపడగల కొన్ని రకాల సమాచారములో సాధారణంగా కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక స్థితి (క్రమం తప్పని ఆదాయం, ఆస్తులు, మొ.) మరియు అతని ఆర్థిక లక్ష్యాలు, పెట్టుబడి ఉద్దేశ్యాలు (రిస్క్ ప్రొఫైల్, రిస్క్ తీసుకునే ప్రాధాన్యతలతో సహా, మొ.) మరియు/ లేదా పెట్టుబడి రంగములో పరిజ్ఞానం/అనుభవం యొక్క స్థాయి (సేవల రకాలు, స్వభావం, పరిమాణం, లావాదేవీల అంతరం మొ.) చేరి ఉంటుంది.

2.4.1.2 **సేల్స్ ప్రతినిధులను గుర్తించుట:** బ్యాంక్ యొక్క సేల్స్ ప్రతినిధులు ఏవైనా ఉత్పాదనలను అమ్మడానికి సంభావ్య కస్టమరును కలిసినప్పుడు తమకు తాముగా గుర్తింపును చూపించుకుంటారు. బ్యాంక్ సేల్స్ ప్రతినిధి అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లుగా కస్టమరు నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదును స్వీకరించిన పక్షములో, బ్యాంకు ఆ సేల్స్ ప్రతినిధిని గుర్తిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి సముచితమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

2.4.1.3 **ఉత్పత్తి సరిపోయేలా చూసుకొనుట:** బ్యాంక్ ఉద్యోగి/అసోసియేట్ చే సహాయం పొందిన ఒక అమ్మకం కొరకు, కస్టమరుకు అందించబడే ఉత్పాదన లేదా సేవ అతని అవసరాలు మరియు ఆర్థిక నిలుగడ/దానితో సరిపోయేలా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. భవిష్య సంభావ్యత గల

కస్టమరు డిజిటల్ గా దరఖాస్తు చేసుకున్న చోట, ఉత్పత్తి ఫీచర్లు మరియు ప్రయోజనాల ఆధారంగా సంభావ్య వ్యక్తి స్వయంగా ఎంపిక చేసుకుంటారు.

2.4.1.4 **నియమాలు మరియు నిబంధనలతో సమ్మతి వహింపు:** విక్రయించబడుతున్న ఉత్పత్తులు లేదా అందజేయబడుతున్న సేవలు, తృతీయ-పక్ష ఉత్పత్తులతో సహా (బ్యాంకు ఒడంబడిక/ పంపిణీ/ రెఫరల్ ఏర్పాట్లు కలిగి ఉండగల తన గ్రూప్/అసోసియేట్/ ప్రతిపత్తి సంస్థలు లేదా కంపెనీలతో సహా) అన్నీ కూడా ప్రస్తుతం ఉన్న నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా మరియు బ్యాంక్ యొక్క అధీకృత ఉత్పత్తి విభాగములో భాగంగా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.4.1.5 **ఏదైనా ఉత్పాదన లేదా సేవ పట్ల కస్టమరుపై నిర్బంధం లేకుండుట:** తన కస్టమర్లు తమకు అవసరం లేని ఏదైనా ఉత్పత్తి లేదా సేవను సబ్‌స్క్రైబ్/కొనుగోలు చేయమని గానీ లేదా తమ అభీష్టానుసారం సబ్‌స్క్రైబ్ చేసుకోవాలని గానీ ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ నిర్బంధం చేయదు. ఇందులో కస్టమరుకు బండిల్ చేయబడిన ఉత్పత్తులు మరింత చౌకగా లేదా ప్రయోజనకారిగా ఉండే సందర్భాలు చేరి ఉంటాయి.

2.4.1.6 **ఏదైనా తృతీయ-పక్ష ఉత్పత్తుల పట్ల కస్టమర్లపై నిర్బంధాలు లేకుండుట:** బ్యాంకు నుండి పొందిన ఏదైనా సేవ కొరకు క్విడ్-ప్రో-కో గా ఏవైనా తృతీయ-పక్షపు ఉత్పత్తుల కొరకు సబ్‌స్క్రైబ్ చేసుకొమ్మని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ నిర్బంధం చేయదు. బీమా ఉత్పత్తులను పొందడం కోసం తన దరఖాస్తులో సమ్మతి/ అసమ్మతి కోసం బ్యాంకు ఒక ఐచ్ఛికాన్ని అందిస్తుంది.

2.4.1.7 సముచితత్వము ఆధారంగా ఉత్పత్తుల మదింపు: తాము అనుకున్న అవసరాలు మరియు ఆవశ్యకతల పట్ల ఉత్పత్తి అంశాలు, ఛార్జీలు మరియు వాటి సముచితత్వమును అర్థం చేసుకొని మదింపు చేసుకొమ్మని బ్యాంకు కస్టమర్లను కోరుతుంది.

2.5.1 **డేటా రహస్యత మరియు కస్టమర్ గోప్యత యొక్క సూత్రాలు:** ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్ల వ్యక్తిగత మరియు ఆర్థికపరమైన సమాచారము యొక్క గోప్యత మరియు గోపనీయతను గౌరవిస్తుంది. అట్టి సమాచారమును సురక్షితంగా ఉంచడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలనూ బ్యాంకు తీసుకుంటుంది, అట్టి సమాచారము ఎవరైనా అనధీకృత తృతీయ పక్షాలకు వెల్లడి కాకుండా కూడా చూసుకుంటుంది. బ్యాంకు తన కస్టమర్ యొక్క గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు భవిష్య కస్టమర్లతో సహా కొందరు వివిధ ఆఫర్లు మరియు బ్యాంకుచే ప్రారంభించబడిన ప్రోత్సాహక పథకాలు లేదా కొత్త ఉత్పత్తులు/సేవల కొరకు విజ్ఞప్తి చేయని కాల్స్ అందుకోవడానికి ఇష్టపడకపోవడాన్ని ఈ క్రింది విధంగా గౌరవిస్తూ అభినందిస్తుంది: -

2.5.1.1 **డూ నాట్ కాల్ రిజిస్ట్రీ:** బ్యాంకుతో ఏ సమయములోనైనా, తమ "డూ నాట్ కాల్ రిజిస్ట్రీ (DNCR)" ప్రాధాన్యతను అప్‌డేట్ చేసుకోవడానికై తన కస్టమర్లు/ సంభావ్య కస్టమర్లు తమ సమ్మతి/ నిరాకరణను అందించడానికి మరియు వారి అభ్యర్థనపై సహేతుకమైన సమయం లోపున చర్య తీసుకోవడానికై ఆచరణాత్మకంగా సాధ్యమైనంత వరకూ సముచిత రూపాలతో అనగా, భౌతిక దరఖాస్తు ఫారములు మరియు డిజిటల్ మార్గాలతో ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వీలు కలిగిస్తుంది.

2.5.1.2 **టెలీ మార్కెటింగ్:** బ్యాంకు యొక్క ఉత్పత్తులలో దేనినైనా విక్రయించడానికి లేదా ఒక ఆఫరును ఇతరత్రా అమ్మడానికి గాను బ్యాంక్ యొక్క టెలీ మార్కెటింగ్ సిబ్బంది గనక ఒక సంభావ్య కస్టమరును సంప్రదిస్తే, కాల్ చేయు వ్యక్తి తనకు తానుగా గుర్తింపును తెలియజేస్తారు మరియు అతను/ఆమె ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తరఫున కాల్ చేస్తున్నట్లుగా నిర్ధారణ చేస్తారు. టెలీమార్కెటర్లు ఆ విషయంపై భారత టెలికాం నియంత్రణ

ప్రాధికార సంస్థ (ట్రాయ్) చే జారీచేయబడిన నిర్దేశాలు/నిబంధనలతో సమ్మతి వహించులాగున కూడా బ్యాంకు చూసుకుంటుంది.

2.5.1.3 **కస్టమర్ డేటాను పంచుకొనుట:** తన కస్టమర్లచే స్పష్టంగా ఆమోదించబడి ఉంటే తప్ప, బ్యాంకు కస్టమర్ వ్యక్తిగత మరియు/లేదా లావాదేవీ సమాచారమును మార్కెటింగ్ ఆవశ్యకతల కొరకు, బ్యాంకుతో ఒడంబడిక/ పంపిణీ/ రెఫరల్ ఏర్పాట్లు కలిగి ఉండగల ఎవరేని తృతీయ పక్ష సంస్థల (దాని గ్రూప్/అసోసియేట్/ప్రతిపత్తి సంస్థలు లేదా కంపెనీలు) తో లేదా తమ ఉత్పత్తులను మార్కెటింగ్ చేయడం కోసం ఆఫర్లు లేదా ప్రోత్సాహక కాల్స్ చేయడానికై తన సిబ్బంది/ ఏజెంట్లతో పంచుకోకుండా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. అయినప్పటికీ, పైన చెప్పబడినట్టి పక్షాలతో ఏదైనా సమాచారాన్ని కేవలం "తెలుసుకోవాల్సిన అవసరం ఉంది" అనే ప్రాతిపదికన మరియు తన నిబంధనాయుత/ తప్పనిసరియైన కర్తవ్య బాధ్యతలను (ఉదాహరణకు, రిపోర్టు చేయడం కోసం క్రెడిట్ సమాచార బ్యూరోలకు, అప్పు వసూలు కొరకు DSA / కలెక్షన్ ఏజెన్సీలకు, ఒకవేళ చట్టముచే తప్పక సమాచారం ఇవ్వాల్సి వస్తే, ప్రజలకు సమాచారమును వెల్లడి చేయాల్సిన విధ్యుక్తధర్మము ఉంటే, బ్యాంకుచే అర్థం చేసుకోబడినట్లుగా అది తన లేదా కస్టమర్ ప్రయోజనార్థం అయి ఉంటే [ఉదాహరణకు మోసాన్ని నివారించడం, మొ.) నిర్వర్తించడానికి గాను పంచుకోవచ్చు.

2.5.1.4 **కస్టమర్ సమాచారమును గోప్యతతో చేపట్టుట:** బ్యాంక్ తన స్వంత విచక్షణ పైన డేటా ప్రాసెసింగ్/ సర్వీస్/ కలెక్షన్లు/ క్రాస్ సెల్లింగ్ తో సహా వాటికే పరిమితం కాకుండా కొన్ని కార్యక్రమాలను (అట్టి ఆవశ్యకతల కోసం తగినవని పరిగణించబడే తృతీయ పక్షాలకు) పొరుగు సేవలుగా తీసుకున్న చోట, లేదా మార్కెటింగ్ ఆవశ్యకతల కోసం తృతీయ పక్షాలతో సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి కస్టమరు స్పష్టంగా అంగీకరించిన చోట; అట్టి తృతీయ పక్షాలు కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారమును బ్యాంక్ లాగే అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించునట్లుగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. పొరుగుసేవల ఏజెన్సీ (లేదా పొరుగుసేవల ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు/DSA / కలెక్షన్ ఏజెంట్/ బ్యాంకింగ్ కరెస్పాండెంట్ మొ.) యొక్క ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు మరియు సకాలములో పరిష్కరించడానికి బ్యాంకు సంపూర్ణంగా జవాబుదారీగా ఉంటుంది.

2.5.1.5 **గమనిక:** కస్టమరుచే DNCR ప్రాధాన్యత రికార్డు చేయబడినప్పటికీ, ఈ క్రింది విషయాల (సూచనాత్మకం) కోసం ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లతో అనుసంధానం మరియు సమాచార వినిమయాన్ని కొనసాగిస్తుంది:

- కస్టమర్ సేవ - సంబంధిత వ్యవహారాలు, సేకరణలు మరియు వసూళ్ళు, లావాదేవీ పర్యవేక్షణ మొ.
- నిబంధనాయుత మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ఉత్పాదన అంశాల్లో అప్‌డేట్/మార్పులు.
- కొత్త బ్రాంచ్ ఓపెనింగ్, ఆర్థిక ఫలితాలు, ముఖ్య సిబ్బంది యొక్క నియామకం, అవార్డులు మొదలగువంటి బ్యాంక్ గురించిన ఏవైనా అవగాహనా/ సమాచారపూర్వక సందేశాలు.
- కస్టమర్ల యొక్క సాధారణ ప్రయోజనార్థం మోసపు నియంత్రణలు మొ.వాటిపై అడ్వైజరీలు.
- ప్రోత్సాహకాలు లేదా ఆఫర్ల స్వభావం లేని ఏదైనా అటువంటిదే విషయము.

2.6.1 **సమాచారం ఇవ్వడం గురించిన సూత్రాలు:** తన కస్టమర్లు అర్థం చేసుకోగలిగిన భాషలో వారికి పారదర్శకమైన మరియు కచ్చితమైన సమాచారమును అందించే సూత్రాలను ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ అనుసరిస్తుంది. తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన షరతులు మరియు నిబంధనలు, వాటితో ముడిపడి ఉన్న రుసుములు మరియు ఛార్జీలు

అన్నింటినీ కస్టమర్లకు సరళమైన మరియు స్పష్టమైన రీతిలో వివరించేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. వడ్డీ రేట్లు, లోన్ ప్రాసెసింగ్ సమయం, మరియు తిరిగిచెల్లింపు ఐచ్ఛికాలకు సంబంధించిన సమాచారమును కూడా బ్యాంకు కస్టమర్లకు ఇస్తుంది, తద్వారా వారు తెలియజేత నిర్ణయాలు తీసుకోవచ్చు. కస్టమర్లచే అందజేయబడిన సమాచారము గోప్యంగా ఉంచబడేలా మరియు కస్టమర్ నుండి స్పష్టమైన సమ్మతి లేనిదే ఏ తృతీయ- పక్షముతోనూ పంచుకోకుండా ఉండేలా కూడా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. సమాచారమును ఇవ్వడానికి సంబంధించి మా సూత్రాల ప్రకారం, బ్యాంక్ ఈ క్రిందివి చేయడానికి కృషి చేస్తుంది:

2.6.1.1 **ఉత్పాదన లేదా సేవ సమాచారము:** కస్టమరుకు ఆసక్తి ఉన్న/ ఉండబోయే ఉత్పత్తులు లేదా సేవల యొక్క ముఖ్యాంశాలను వివరిస్తూ ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ స్పష్టమైన సమాచారమును అందిస్తుంది.

2.6.1.2 **కస్టమర్ల అవసరాలకు సరిపోయే ఖాతా సదుపాయంపై సమాచారము:** బ్యాంకు అందించే ఏ రకమైన ఖాతా సదుపాయముపై అయినా మరియు ఒక సంభావ్య కస్టమరుకు సరిపోగలిగిన విధంగా బ్యాంకు అవసరమైన మరియు తగినంత సమాచారమును అందజేస్తుంది.

2.6.1.3 **నో యువర్ కస్టమర్ (మీ కస్టమరు గురించి తెలుసుకోండి):** భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు (ఆర్‌బిఐ) చే నెలకొల్పబడిన 'నో యువర్ కస్టమర్' (కేవైసీ) మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, కేవైసీ యొక్క వివిధ అనుమతించబడిన రూపాల ప్రకారము బ్యాంకుచే పాటించబడే పద్ధతుల ప్రకారము బ్యాంకు తగిన శ్రద్ధాపూర్వక తనిఖీని నిర్వహిస్తుంది.

2.6.1.4 **డాక్యుమెంటేషన్ అవసరాలు:** చట్టబద్ధ, నిబంధనాయుత, మరియు అంతర్గత మార్గదర్శకాలతో సమ్మతి వహించు ఉద్దేశ్యముతో, కస్టమర్ యొక్క గుర్తింపు, చిరునామా, ఆదాయ మార్గం, ఉద్యోగానికి సంబంధించి మరియు చట్టబద్ధ అధికారులచే నిర్ణయించబడిన ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంటు (ఉదా., పాన్) మొదలగు ఏ సమాచారము లేదా డాక్యుమెంటేషన్ తనకు అవసరమవుతుందో బ్యాంకు సలహా ఇస్తుంది.

2.6.1.5 **కస్టమర్ యొక్క విచక్షణతో అందించబడే అదనపు సమాచారము:** దరఖాస్తులో కస్టమరుచే ఇవ్వబడిన వివరాలను బ్యాంకుచే అవసరమైనవిగా భావించబడే విధంగా బ్యాంకు వెరిఫై చేసుకుంటుంది / అధీకృతపరుస్తుంది. తదుపరి, కస్టమరు మరియు వారి కుటుంబం ప్రాధాన్యతలపై తగినంత పరిజ్ఞానం పెంచుకోవడానికి గాను బ్యాంకు, వారి గురించి అదనపు సమాచారమును కోరవచ్చు; అయితే అట్టి సమాచారాన్ని కస్టమరు తన స్వంత విచక్షణ మీద పొందుపరచవచ్చు, మరియు బ్యాంక్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను చందా చేసుకున్న కారణంగా ఈ సమాచారమును ఒక నిబంధన క్రింద ఇవ్వాలని కస్టమరు నిర్బంధం చేయబడరు.

2.6.1.6 **ఉత్పత్తులు మరియు సేవల చుట్టూ ప్రోత్సాహకరమైన సమాచారము:** ఒకవేళ బ్యాంకు ఒకటికి మించిన రూపం/ఛానల్ (ఉదాహరణకు ఎటిఎంలు/క్యాష్ రీసైక్లర్లు, నెట్ బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, సంప్రదింపు కేంద్రం, బ్రాంచ్ కౌంటర్లు, ఇలా) ద్వారా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందజేసి, వారు మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ప్రోత్సాహక సమాచారమును ఎలా కోరవచ్చునో తగిన విధంగా కస్టమర్లకు దిశానిర్దేశం చేసే పక్షములో, బ్యాంకు ఆ విషయాన్ని కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.

2.6.1.7 **బ్యాంక్ యొక్క సంప్రదింపు సమాచారమును ప్రచురించుట:** మా కస్టమర్లు తమకు అవసరమైనప్పుడల్లా మమ్మల్ని సంప్రదించడానికి గాను బ్యాంకు టెలిఫోన్ నంబర్లు, తపాలా చిరునామా, వెబ్‌సైట్/ఇ-మెయిల్ చిరునామా వంటి తన సంప్రదింపు వివరాలను ప్రకటిస్తుంది.

2.6.1.8 కొత్త ఫీచర్లు మరియు ఆఫర్ల గురించి తెలియజేయుట: ప్రస్తుతమున్న ఉత్పత్తులు లేదా సేవలపై కొత్త ఫీచర్లు మరియు ఆఫర్ల గురించి బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు ఇమెయిల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా తెలియజేస్తుంది.

2.6.1.9 ఖాతాను మూసివేయుట: కస్టమరు ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తో తన ఖాతాను మూసివేసుకోవాలని ఎంచుకున్న సంభావ్యతలో, అట్టి సూచన అందుకున్న మీదట బ్యాంకు ఆ అభ్యర్థనను ప్రక్రియ జరుపుతుంది, తగినంత డాక్యుమెంటేషన్ సమర్పించి బ్యాంక్ ప్రక్రియ ప్రకారం పద్ధతుల్ని పూర్తి చేసుకోవడంపై అది లోబడి ఉంటుంది. అట్టి సూచనలు అందుకున్న మీదట నిర్ణీత తిరుగుసమాధాన సమయం లోపున బ్యాంకు అట్టి ఖాతాను మూసివేస్తుంది.

3.1 ఛార్జీల షెడ్యూలు

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఈ సూత్రమును అనుసరిస్తుంది మరియు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో ముడిపడి ఉన్న రుసుములు మరియు ఛార్జీలు అన్నింటినీ కనబరచియున్న ఒక సమీకృతమైన (ఛార్జీల షెడ్యూలు) SOC ని అందిస్తుంది. SOC యందు డిపాజిట్లు, విత్‌డ్రాయల్స్, నిధుల బదిలీలు, వార్షిక రుసుములు, అపరాధ రుసుము వంటి వివిధ లావాదేవీల కొరకు ఛార్జీల వివరాలు ఉంటాయి. తన కస్టమర్లకు తన వెబ్‌సైట్ లేదా బ్రాంచీల ద్వారా సులభంగా SOC ప్రాప్యత కలిగేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. తన కస్టమర్లకు పారదర్శకమైన మరియు సమంజసమైన ధరను అందించడంలో ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ నమ్మకం ఉంచుతుంది మరియు తెలియజేత నిర్ణయాలను తీసుకోవడానికి వీలు కలిగిస్తూ తమ లావాదేవీలకు వర్తించే ఛార్జీలను అర్థం చేసుకోవడానికి SOC కస్టమర్లకు సహాయపడుతుంది. SOC చుట్టూ మా ఆచరణ ఈ క్రింది విధంగా ఉంటుంది: -

3.1.1 SOC ఆధారంగా అన్ని ఛార్జీలూ వర్తిస్తాయి: SOC ఆధారంగా కస్టమరుచే ఎంచుకోబడిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే ఏవైనా ఛార్జీల వివరాలను బ్యాంక్ అప్పటికప్పుడే అందిస్తుంది.

3.1.2 ఛార్జీల స్వరూపానికి సంబంధించిన సమాచారమును వివిధ మార్గాల ద్వారా ప్రాప్యత చేసుకోవచ్చు: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క కస్టమరు బ్యాంక్ యొక్క అధికారిక వెబ్‌సైట్ సందర్శించడం ద్వారా లేదా బ్యాంక్ యొక్క సంప్రదింపు కేంద్రాన్ని సంప్రదించడం ద్వారా లేదా బ్యాంక్ యొక్క హోదా పొందిన సిబ్బందిని అడగడం ద్వారా రిటైల్ ఉత్పత్తులన్నింటి వ్యాప్తంగా గల సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు రుసుముల గురించి తెలుసుకోవచ్చు.

3.1.3 ఛార్జీలలో పునస్సమీక్ష యొక్క నోటిఫికేషన్: ఛార్జీలలో పునస్సమీక్ష ఉన్న ఉదంతములో, సవరించిన ఛార్జీలు విధించబడే/ బకాయీ (వడ్డీ రేట్లలో మార్పును మినహాయించి) పడే సమయానికి కనీసం 30 రోజుల ముందుగా బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.

3.1.4 పొందిన ఏవైనా ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పాదన కొరకు ఛార్జీల సమాచారమును తెలియజేయుట: ఏదేని ఇతర సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్టును అందించే ముందుగా ఆ సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్టు కొరకు ఛార్జీ గురించి బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది, మరియు సమాచారం తెలియజేయబడిన ఏ సమయంలోనైనా, అది నిర్దిష్ట కాలవ్యవధి సందర్భంగా వెనక్కి తీసుకోబడకుంటే ఆ శరతుల్ని కస్టమరు అంగీకరించినట్లుగా భావించబడుతుంది.

3.1.5 ఎటిఎం నెట్‌వర్క్ వాడుక ఛార్జీలు: మా యొక్క లేదా ఏదైనా ఇతర నెట్‌వర్క్/ బ్యాంక్ ఎటిఎం లను స్థానికంగా లేదా అంతర్జాతీయంగా ఉపయోగించుకున్నందుకు గాను విధించబడే ఛార్జీ (ల) కు సంబంధించిన వివరాలను బ్యాంక్ అందజేస్తుంది.

3.1.6 లెక్కింపు పద్ధతులకు ఉదాహరణలు: క్రెడిట్ కార్డు కొరకు వార్షిక శాతము రేటు (APR)ను లెక్కించే పద్ధతి, మెరుగైన ఆకళింపు కోసం ఒకటి రెండు ఉదాహరణలతో ఇవ్వబడుతుంది.

4.1 బాకీలు వసూలు చేసుకొనుట

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన సేకరణ/వసూలు ఏజెంట్ల కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళిని పేర్కొంది, కస్టమరును బకాయీల మొత్తమును సేకరణ/వసూలు చేసుకోవడానికి సంప్రదించునప్పుడు అది తన ఏజెంట్లు కట్టుబడి ఉండాల్సిన ఆవశ్యకతలను పొందుపరుస్తుంది. భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకుచే బ్యాంకుల కొరకు ఏర్పరచబడిన బ్యాంకింగ్ ఆచరణల ప్రమాణాలతో ఇది సంలీనం అయి ఉంటుంది.

బ్యాంకుకు బోర్డుచే ఆమోదించబడిన సేకరణ/వసూలు విధానము ఉంటుంది, అది, బ్యాంకు యొక్క నిబంధనాయుత నియమాలు మరియు సేవా ప్రమాణాలకు అనువుగా ఉండేలా వసూలు చర్యను సమర్థవంతమైన, ప్రభావశీలక మరియు సమ్మతివహింపు తీరులో చేపట్టడానికి అనుసరించవలసిన ప్రక్రియ మరియు విధానాన్ని పేర్కొంటుంది.

5.1 క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (CIC లు)కు రిపోర్టు చేయుట:

సమర్థవంతమైన క్రెడిట్ రిస్క్ మేనేజ్‌మెంట్ కొరకు బ్యాంకులు తమ కస్టమర్ల యొక్క క్రెడిట్ సమాచారమును క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (CICలు)కు రిపోర్టు చేయాల్సిన అవసరం ఉంటుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఈ సూత్రముతో సమ్మతి వహిస్తుంది మరియు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి తన కస్టమర్ల క్రెడిట్ సమాచారమును CIC లకు రిపోర్టు చేస్తుంది.

5.1.1 కస్టమర్లకు అవగాహన వచ్చేలా చేయుట: క్రెడిట్ సమాచారమును పంచుకునే ప్రక్రియ గురించి తన కస్టమర్లు అవగాహన కలిగి ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. అన్ని ఉదంతాలలోనూ, పటిష్టంగా ఏర్పరచబడిన పద్ధతి పాటించబడుతుంది. అత్యంత ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల (MITC)లో భాగంగా బ్యాంకు ఈ వెల్లడింపును చేస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ బ్యాంకుతో సంబంధబాంధవ్యమును కుదుర్చుకునే సమయంలో సమాచారమును పంచుకునే ప్రక్రియ గురించి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.

5.1.2 క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టము, 2005: క్రెడిట్ చరిత్ర/ తిరిగిచెల్లింపు రికార్డుకు సంబంధించి క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీకి (భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు నుండి రిజిస్ట్రేషన్ ధృవపత్రమును పొందినట్టిది) సమాచారం ఇవ్వడానికి గాను, అట్టి సమాచారము క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టము, 2005 యొక్క షరతుల ప్రకారం ఇవ్వబడుతుందని బ్యాంకు ప్రత్యేకంగా కస్టమరు దృష్టికి తీసుకువస్తుంది.

5.1.3 రిపోర్టు చేయడానికి ముందు జాగ్రత్తలు తీసుకొనుట: భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు నుండి రిజిస్ట్రేషన్ ధృవపత్రమును పొందిన ఒక క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీ మరియు బ్యాంకు అందులో సభ్యులుగా ఉన్న సంస్థకు డిఫాల్ట్ స్థితిని రిపోర్టు చేయడానికి ముందు, క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీకి డిఫాల్టరును రిపోర్టు చేయాల్సిన ఉద్దేశ్యము గురించి తగినంత ముందస్తు నోటీసును జారీ చేయడంతో సహా తాను బోర్డుచే ఆమోదించబడిన ఒక పద్ధతికి కట్టుబడి ఉండేట్లుగా బ్యాంకు చూసుకుంటుంది.

బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైటుపై ఈ నియమావళిని ప్రచురించుట: సులభమైన ప్రాప్యత కోసం ఈ నియమావళిని బ్యాంకు తన బ్రాంచీలలో మరియు వెబ్‌సైట్ పైన అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

గమనిక: భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) యొక్క సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకము, 2021 రిజర్వ్ బ్యాంక్ - క్రింద బ్యాంక్ వర్తింపు చేయబడి ఉంది. ఈ పథకం ప్రకారము, సమస్యను లేవనెత్తిన తేదీ నుండి 30 రోజుల లోపున ఒక 'అంతిమ సమాధానము' ను అందుకోని, లేదా బ్యాంక్ యొక్క సమాధానముతో సంతృప్తి చెందని కస్టమరు ఎవరైనా, ఒక స్వతంత్ర సమీక్షకై RBIOS,2021 క్రింద భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకుచే నియమించబడిన అంబుడ్స్‌మన్ గారిని ఆశ్రయించవచ్చు. ఈ విషయంగా పద్ధతిని మా సిబ్బంది వివరిస్తారు.

సదభ్యాసాల నియమావళి - బ్యాంకింగ్

1.1 బ్యాంకింగ్ కస్టమర్ల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము మరియు వర్తింపు

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క బ్యాంకింగ్ కస్టమర్ల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి అనేది, తన కస్టమర్లతో బ్యాంక్ యొక్క వ్యవహారాలు అన్నింటిలోనూ పారదర్శకత, సమంజసత మరియు నైతిక ప్రవర్తన ఉండేలా చూసుకోవడానికి రూపొందించబడిన మార్గదర్శకాల కూర్పుగా ఉంటుంది.

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు బ్రాంచీలు, సంప్రదింపు కేంద్రం, నెట్-బ్యాంకింగ్, ఎటిఎంలు, క్యాష్ రీసైక్లర్లు, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, లేదా ఏదైనా ఇతర రూపంతో సహా వాటికే పరిమితం కాకుండా ఇప్పుడు లేదా భవిష్యత్తులో డిజిటల్ ఛానల్స్ వంటి వివిధ మార్గాల ద్వారా అందించే ఈ క్రింది ఖాతాలు మరియు సేవలకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది:

- **డిపాజిట్ ఖాతాలు** - కరెంట్, సేవింగ్స్, అవధి డిపాజిట్ మరియు రికరింగ్ డిపాజిట్ ఖాతాలు, అవధి డిపాజిట్ పైన ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ మరియు సంబంధిత సేవలు
  - చెక్ కలెక్షన్ మరియు దేశీయ / సీమాంతర రెమిటెన్స్ సేవలు
  - విదేశీ-మారక ద్రవ్య సేవలు
  - సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్
- **డీమ్యాట్ ఖాతా**
- **తృతీయ పక్ష ఉత్పత్తులు మరియు సంబంధిత సేవలు**
- **డిజిటల్ సేవలు**

2.1 ఉత్పాదన సమాచారము, దరఖాస్తు, నామినేషన్ మరియు ఖాతా బదిలీ ప్రక్రియ

తన సదభ్యాసాల నియమావళిలో భాగంగా, ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన బ్యాంకింగ్ కస్టమర్లకు ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి స్పష్టమైన మరియు కచ్చితమైన సమాచారమును మరియు ఉత్పత్తి / సేవలను పొందడానికి సులభమైన దరఖాస్తు ప్రక్రియను, అదే విధంగా "నామినేషన్" ప్రక్రియను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

2.1.1 ఉత్పత్తి సంబంధిత సమాచారం: పైన జాబితా చేయబడిన ఉత్పత్తులన్నింటికీ సంబంధించిన సముచిత సమాచారము తన కస్టమర్లకు సులభంగా ప్రాప్యత కలిగి మరియు అర్థం అయ్యేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.1.2 వడ్డీ రేట్ల గురించిన సమాచారము, కనీస నిల్వమొత్తం, మొ.: వడ్డీ రేట్లు, కనీస బ్యాలెన్స్ ఆవశ్యకతలు, ఛార్జీలు, మరియు ఇతర షరతులు మరియు నిబంధనలు వంటి సంబంధిత సమాచారము అంతా కస్టమర్లకు సులభంగా ప్రాప్యత అయ్యే విధంగా మరియు అర్థం చేసుకోవడానికి సులువైన మరియు సులభమైన రీతిలో అందుబాటు చేయబడే విధంగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

2.1.3 కస్టమర్ల హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి సమాచారము: అకౌంట్ ఓపెనింగ్, వాడకము, అకౌంట్ బదిలీ మరియు మూసివేత, తమ ఖాతా సమాచారమును ప్రాప్యత చేసుకునే హక్కుతో సహా, సకాలములో మరియు కచ్చితమైన స్టేట్‌మెంట్లను అందుకునే హక్కు, మరియు ఫిర్యాదులు మరియు విజ్ఞప్తులను దాఖలు చేయడానికి సంబంధించిన హక్కుల గురించి తన కస్టమర్లకు తెలియజేయడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు కనీస బ్యాలెన్స్ నిర్వహించడం, బ్యాంక్ యొక్క నియమ నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండడం, మరియు బ్యాంకుకు అందజేయబడే సమాచారము కచ్చితమైనది మరియు తాజాగా ఉండటం వంటి తమ బాధ్యతల గురించి కూడా తెలియజేస్తుంది.

2.1.4 కస్టమర్ దరఖాస్తు ప్రక్రియ: పైన పేర్కొనబడిన ఉత్పత్తులన్నింటి కొరకు దరఖాస్తు ప్రక్రియ పారదర్శకంగా, సమర్థవంతంగా, మరియు కస్టమర్ హితంగా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. కస్టమర్లు తెలియజేత నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికై వారికి సహాయపడేందుకు దరఖాస్తు ప్రక్రియ సందర్భంగా అవసరమైన సమాచారము మరియు సహాయతను బ్యాంకు అందిస్తుంది. దరఖాస్తు ప్రక్రియ ఎటువంటి వివక్షతతో కూడిన అభ్యాసాలతో ఉండకుండా మరియు కస్టమర్లు అందరూ సమంజసంగా మరియు సమానంగా చూడబడేలా కూడా బ్యాంకు చూసుకుంటుంది.

2.1.5 నామినేషన్ ప్రక్రియ: తమ మరణం సంభవించిన పక్షములో తమ ఖాతాలో నిల్వ ఉన్న మొత్తమును అందుకోగలిగిన ఒక వ్యక్తిని నామినేట్ చేయాల్సిందిగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లను ప్రోత్సహిస్తుంది. నామినేషన్ ప్రక్రియపై బ్యాంక్ సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, అందులో నామినేషన్ ఫారమును నింపడం మరియు బ్యాంకుకు సమర్పించడం చేరి ఉంటాయి. నామినేషన్ యొక్క ప్రాముఖ్యత మరియు నామినేట్ చేయకపోతే కలిగే పర్యవసానాల గురించి తన కస్టమర్లకు తెలియజేయబడేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. తన కస్టమర్లు నామినేషన్ ఫారమును పూర్తి చేయడానికి మరియు అవసరమైనప్పుడల్లా దానిని అప్‌డేట్ చేయడానికి కూడా బ్యాంకు సహాయపడుతుంది. నామినేషన్ లేని సందర్భములో, ఇండియాలో వర్తించే వారసత్వ చట్టాల ప్రకారము నిల్వయున్న మొత్తము లేదా ఇతర ఆస్తులు మరణించిన వ్యక్తి యొక్క చట్టబద్ధ వారసులకు బదిలీ చేయబడేలా అవసరమైన చర్యలను ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తీసుకుంటుంది.

3.1 వడ్డీ రేట్లు

తన సేవింగ్స్ ఖాతాలు, ఫిక్స్‌డ్ డిపాజిట్లు, మరియు రికరింగ్ డిపాజిట్లపై అందించబడే వడ్డీ రేట్లు కస్టమర్లకు పారదర్శకమైన మరియు స్పష్టమైన రీతిలో తెలియజేయబడేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. వడ్డీ రేట్లు సరసమైనవి మరియు నిబంధనా మార్గదర్శకాలతో సమ్మతి వహించేలా చూసుకోవడానికి గాను బ్యాంకు తన వడ్డీ రేట్లను క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించి మరియు ఆధునీకరిస్తుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ద్వారా అందించబడే వడ్డీ రేట్ల గురించి కస్టమర్లు ఈ క్రింది మార్గాల్లో సమాచారమును పొందవచ్చు: -

- బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ లేదా మొబైల్ అప్లికేషన్ సందర్శించడం
- బ్రాంచీల లోని నోటీసులను చూడటం
- బ్యాంక్ యొక్క బ్రాంచీలలో హోదా కలిగిన సిబ్బందిని అడుగుట
- బ్యాంక్ యొక్క కాల్ సెంటరుకు కాల్ చేయడం

3.1.1 వడ్డీ రేటు లెక్కింపు: వడ్డీ రేట్లను లెక్కించడానికి ఉపయోగించబడిన పద్ధతి మరియు వడ్డీ చెల్లింపుల అంతరాలపై ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు సమాచారమును అందిస్తుంది.

3.1.2 వడ్డీ రేటు మార్పు గురించి తెలియజేయుట: తన ఉత్పత్తులపై ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వడ్డీ రేట్లను మార్చునప్పుడు, అది ఆ సమాచారమును తన అధికారిక వెబ్‌సైట్, నెట్ బ్యాంకింగ్, కాల్ సెంటర్, బ్రాంచీలు మరియు కస్టమర్లకు అందుబాటు చేయబడే ఇతర మార్గాలు అన్నింటి పైన ఆధునీకరిస్తుంది.

4.1 షరతులు మరియు నిబంధనలు

కనీస బ్యాలెన్స్ ఆవశ్యకతలు, కనీస బ్యాలెన్స్ నిర్వహించనందుకు ఛార్జీలు, వివిధ సేవల కొరకు ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, మరియు ఫిర్యాదులు మరియు విజ్ఞప్తులను నింపే ప్రక్రియతో సహా అకౌంట్ ఓపెనింగ్, వాడకము మరియు మూసివేతకు సంబంధించిన షరతులు మరియు నిబంధనలపై ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ స్పష్టమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారమును అందిస్తుంది. షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పుల గురించి బ్యాంకు సకాలములో మరియు పారదర్శకమైన తీరులో తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది. షరతులు మరియు నిబంధనలు నిబంధనాయుత మార్గదర్శకాలతో సమ్మతి వహించేలా మరియు సమంజసంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా కూడా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

4.1.1 షరతులు మరియు నిబంధనల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయుట: ఒక ఉత్పత్తి లేదా సేవ కొరకు కస్టమరు సైన్-అప్ చేసినప్పుడు, కోరిన ఉత్పత్తులు లేదా సేవ కొరకు సముచితమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు (T&C) ను బ్యాంక్ అందజేస్తుంది. అట్టి షరతులు మరియు నిబంధనలు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ పైన కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

4.1.2 అర్థం చేసుకోవడానికి సులభమైన భాష ఉపయోగించుట: వ్రాతపూర్వక షరతులు మరియు నిబంధనలన్నీ సమంజసంగా ఉండేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది మరియు హక్కులు మరియు బాధ్యతల్ని స్పష్టంగా మరియు అర్థం చేసుకోవడానికి సులభమైన భాషలో కూర్పు చేస్తుంది. బ్యాంకు అవసరమైనంత మేరకు మాత్రమే మరియు అవసరమైన చోట మాత్రమే చట్టబద్ధ లేదా సాంకేతిక భాషను ఉపయోగిస్తుంది.

4.1.3 షరతులు మరియు నిబంధనలకు చేయబడే మార్పులు అనేక మార్గాల ద్వారా తెలియజేయబడతాయి: షరతులు మరియు నిబంధనలకు మార్పులను బ్యాంకు ఈ క్రింది స్టేట్‌మెంట్లు, లేఖలు, బ్రాంచ్ నోటీస్ బోర్డులు, ఇమెయిల్, లేదా వెబ్‌సైట్ వంటి ఒకటి లేదా ఎక్కువ మార్గాలలో తెలియజేస్తుంది.

4.1.4 షరతులు మరియు నిబంధనలలో మార్పుకు తగినంత సమయంతో నోటీసు: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ మామూలుగా కనీసం ఒక నెల రోజుల నోటీసును ఇస్తూ మార్పులు (వడ్డీ రేట్లు కాకుండా ఇతరత్రా) భవిష్యత్తులో అమలయ్యే విధంగా చూసుకుంటుంది. బ్యాంక్ యొక్క ఉత్పత్తుల (డిపాజిట్లు మరియు అడ్వాన్సులు) పై వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు బ్యాంక్ యొక్క పాలసీ ప్రకారము ఎప్పటికప్పుడు ప్రకటించబడతాయి.

5.1 కార్డు, పిన్ మరియు చెక్ బుక్ జారీ

డెబిట్ కార్డులు, పిన్‌లు, మరియు చెక్కు బుక్కులు సురక్షితమైన మరియు పారదర్శకమైన తీరులో జారీ చేయబడేలాగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. బ్యాంకు కస్టమర్లకు తమ డెబిట్ కార్డుల కొరకు స్వంత పిన్‌లను ఎంచుకునే ఐచ్ఛికాన్ని ఇస్తుంది, వారి ఖాతాలకు ఏదైనా అనధీకృత ప్రాప్యతను నిరోధించడానికి ఇది సహాయపడుతుంది.

5.1.1 జారీ చేయడానికి ముందు స్పష్టమైన సమ్మతి: కస్టమరు యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి/ అభ్యర్థనపై మాత్రమే బ్యాంకు డెబిట్ కార్డు / చెక్ బుక్కును జారీ చేస్తుంది.

5.1.2 చెక్ బుక్, డెబిట్ కార్డు జారీ: కస్టమర్లకు వారి మెయిలింగ్ చిరునామాపై బ్యాంక్ చెక్ బుక్‌ని డిస్పాచ్ చేస్తుంది. ఒక భద్రతా చర్యగా దేశీయ పాయింట్ ఆఫ్ సేల్(పిఓఎస్) మరియు ఎటిఎం లావాదేవీలకు తప్ప, అన్ని లావాదేవీల కొరకు కొత్తగా జారీ చేసినవి, నిష్క్రియాత్మక స్థితిలో ఉన్న డెబిట్ కార్డులను బ్యాంక్ డిస్పాచ్ చేస్తుంది. దేశీయ, అంతర్జాతీయ, ఆన్‌లైన్, పిఓఎస్, కాంటాక్ట్‌లెస్ మరియు నగదు ఉపసంహరణలు వంటి ఏ విభాగములోనైనా వాడకం కొరకు కస్టమరు తన డెబిట్ కార్డును యాక్టివేట్ / డీయాక్టివేట్ చేయాలని కోరుకుంటే, వారు స్వాగత లేఖ మరియు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ పైన కనబరచినట్లుగా అందుబాటులో ఉన్న మార్గాల ద్వారా అలా చేసుకోవచ్చు. కస్టమర్లు తమ పిన్ ఎంచుకోవడానికి లేదా మార్చుకోవడానికి బ్యాంకు వీలు కలిగిస్తుంది మరియు వారు బ్యాంక్ యొక్క ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా మొబైల్

బ్యాంకింగ్ సదుపాయాలను ఉపయోగించుకొని ఎప్పుడైనా అలా చేసుకోవచ్చు. కస్టమర్ల పిన్‌ని మరెవ్వరికీ వెల్లడి చేయకుండా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

5.1.3 **డెబిట్ కార్డులను తిరిగి జారీ చేయుట:** ఒకవేళ డెబిట్ కార్డులను పోగొట్టుకున్నా/పాడైపోయినా, చోరీ అయినా, కాలం చెల్లిపోయినా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు వాటిని తిరిగి జారీ చేస్తుంది.
తదుపరిగా, కార్డుదారు యొక్క అభ్యర్థన మేరకు కార్డు బ్లాక్ చేయబడిన పక్షములో, బ్లాక్ చేయబడిన కార్డుకు బదులుగా కార్డుదారు యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో రీప్లేస్‌మెంట్ కార్డు జారీ చేయబడుతుంది.

5.1.4 **బ్యాంక్ కార్డు సదుపాయము:** డెబిట్ కార్డు పోగొట్టుకున్న, చోరీ అయిన, అందుకోని, లేదా దురుపయోగం చేసిన ఉదంతములో, వెంటనే తమ కార్డును బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్, మొబైల్ యాప్ మరియు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం ద్వారా బ్లాక్ చేయాల్సిందిగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమరుకు సలహా ఇస్తుంది. ఒకవేళ బ్యాంక్, తన విచక్షణ మేరకు, డెబిట్ లేదా క్రెడిట్ కార్డును బ్లాక్ చేయడం/క్రియారహితం/సస్పెండ్ చేయాలని నిర్ణయించుకుంటే, అది ఒక ప్రామాణిక ఆపరేటింగ్ పద్ధతి ప్రకారం అనుసరించబడేలా నిర్ధారించుకోవాలి. తదుపరిగా, కార్డును బ్లాక్ చేయడం/క్రియారహితం/సస్పెండ్ చేయడం లేదా ఏదైనా కార్డుపై అందుబాటులో ఉన్న ఏవైనా ప్రయోజనాలను ఉపసంహరించుకోవడం వంటివి ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా (SMS, ఇమెయిల్, మొదలైనవి) మరియు అందుబాటులో ఉన్న ఇతర మోడ్‌ల ద్వారా కార్డుదారుకు తక్షణమే తెలియజేయబడేలా కూడా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

6.1 నగదు లావాదేవీలు

6.1.1 **కస్టమరుకు నగదు పంపిణీ చేయుట:** క్యాష్ కౌంటర్/ ఎటిఎంని వదిలివెళ్ళే ముందుగా కరెన్సీ నోట్లను లెక్కించుకొని, మొత్తము సరిగ్గా ఉన్నట్లు నిర్ధారించుకోవాల్సిందిగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు సలహా ఇస్తుంది.

6.1.2 **కరెన్సీ నోట్లపై వ్రాయడం నివారించుట:** నోట్ల పైన ఏదైనా వ్రాయడమనే దాన్ని కస్టమర్లు నివారించాలి మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క శుభ్రమైన నోట్ పాలసీ క్రింద స్టేపిల్ చేయని / కుట్టని పరిస్థితుల్లో నోట్లను జమ చేయడం ద్వారా బ్యాంకుతో సహకరించాలి.

6.1.3 **నకిలీ, చిరిగిపోయిన, మరియు రూపు మారిన నోట్లను చేపట్టుట:** గుర్తించబడిన నకిలీ నోట్లను భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ నిర్వహణ చేస్తుంది మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశాలకు అనుగుణంగా చిరిగిన / రూపు మారిన నోట్లను మార్పిడి చేస్తుంది.

7.1 క్లియరింగ్ సైకిల్ / కలెక్షన్ సేవలు

క్లియరింగ్ సైకిల్ కోసం ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ముందుగా పేర్కొనబడిన షెడ్యూలును అనుసరిస్తుంది, కస్టమర్లచే డిపాజిట్ చేయబడిన చెక్కులు మరియు ఇతర ఇన్‌స్ట్రుమెంట్లు నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన కాలవ్యవధుల లోపున పరిష్కరించబడేలా అది నిర్ధారిస్తుంది. బయటి ప్రాంతపు చెక్కులు మరియు ఇతర ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ల గ్రాహ్యత కొరకు ఆశించబడిన సమయం గురించి కూడా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కస్టమర్లకు సమాచారమును ఇస్తుంది, కస్టమర్లు తమ ఆర్థిక వ్యవహారాలను చక్కగా ప్రణాళిక చేసుకోవడానికి అది సహాయపడుతుంది.

7.1.1 **క్లియరింగ్ సైకిల్ గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయుట:** కలెక్షన్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్లను దాఖలు చేసిన తర్వాత కస్టమరు ఎప్పుడు డబ్బును విత్‌డ్రా చేసుకోవచ్చుననే దానితో సహా క్లియరింగ్ సైకిల్ గురించి బ్యాంకు తన కస్టమరుకు తెలియజేస్తుంది.

7.1.2 తక్షణ జమ: బ్యాంకు, తన స్వంత విచక్షణతో, మరియు అమలులో ఉన్న ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాలు మరియు తన చెక్ కలెక్షన్ పాలసీకి అనుగుణంగా, దాఖలు చేయబడిన స్థానిక/ బయటి చెక్కుల కొరకు కస్టమరు ఖాతాకు తక్షణ జమను అందజేస్తుంది; మరియు కస్టమరుకు అవసరమైతే, చెక్ కలెక్షన్ పాలసీ ప్రకారం కలెక్షన్ క్రింద ఉన్న అట్టి ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ (ల) పై డ్రా చేసుకోవడానికి కస్టమరుకు అనుమతిస్తుంది.

7.1.3 తరలింపులో/క్లియరింగ్ ప్రక్రియలో లేదా చెల్లించు బ్యాంకు యొక్క బ్రాంచ్ వద్ద చెక్కులు/సాధనాలు తప్పిపోవడం: కలెక్షన్ కోసం స్వీకరించబడిన చెక్కు గానీ లేదా ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ గానీ క్లియరింగ్ ప్రక్రియలో తరలింపులో లేదా చెల్లించు బ్యాంక్ యొక్క శాఖలో పోగొట్టుకుపోయిన పక్షములో, అలా పోగొట్టుకుపోవడం బ్యాంకు దృష్టికి వచ్చిన వెంటనే ఆ విషయాన్ని కస్టమరు దృష్టికి వెంటనే తీసుకువస్తుంది, తద్వారా కస్టమరు డ్రాయర్ బ్యాంకుకు చెల్లింపు ఆపుదలను రికార్డు చేయమని తెలియజేయగలుగుతారు మరియు అతడు / ఆమెచే ఏవైనా చెక్కులు జారీ చేయబడి ఉంటే అవి పోగొట్టుకుపోయిన చెక్కులు/ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ల యొక్క మొత్తము జమ-కాని కారణంగా తిరస్కరించబడకుండా శ్రద్ధ తీసుకుంటారు. చెక్కును డ్రా చేసేవారి నుండి ఒక డూప్లికేట్ ఇన్‌స్ట్రుమెంటును తీసుకోవడానికి బ్యాంకు సహేతుకమైన సహాయతను కస్టమరుకు అందిస్తుంది.

7.1.4 తరలింపులో చెక్కు పోగొట్టుకుపోయినందుకు బ్యాంకుచే కస్టమరుకు నష్టపరిహారము: తరలింపులో పోగొట్టుకుపోయిన ఇన్‌స్ట్రుమెంట్లకు సంబంధించి, బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ నష్టపరిహారం మరియు పరిరక్షణ పాలసీకి అనుగుణంగా బ్యాంకు కస్టమరుకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

7.1.5 ఆలస్యంగా కలెక్షన్ చేసుకున్నందుకు నష్టపరిహారము: బ్యాంక్ వైపు నుండి జరిగిన ఏదైనా ఆలస్యం కారణంగా ఆర్‌బిఐ చే పేర్కొనబడిన మామూలు కాలవ్యవధికి మించి కలెక్షన్ గనక ఆలస్యమైతే, చెక్ కలెక్షన్ పాలసీని అనుసరించి అట్టి నిధులపై బ్యాంకు వడ్డీని చెల్లిస్తుంది.

8.1 చెక్కు జారీ చేయుట

8.1.1 చెక్ చిత్రాలను భద్రపరచుట: వర్తించు మార్గదర్శకాల క్రింద అవసరమైనట్టి కాలవ్యవధుల పాటు, కస్టమర్ ఖాతా నుండి చెల్లించబడిన చెక్కుల చిత్రాలను బ్యాంక్ తనవద్ద ఉంచుకుంటుంది.

8.1.2 చెక్కుల కాపీని ఋజువుగా కస్టమర్లతో పంచుకొనుట: కస్టమర్ ఖాతా నుండి చెల్లించబడిన చెక్కు గురించి ఏదైనా వివాదం ఉన్నట్లయితే, ఋజువుగా సహేతుకమైన వ్యవధి లోపున బ్యాంకు కస్టమరుకు ఒక కాపీని ఇస్తుంది. కస్టమరుచే డిపాజిట్ చేయబడిన చెక్కులు చెల్లించబడకుండా తిరిగి వచ్చిన పక్షములో, మరియు సాంకేతిక కారణాల రీత్యా ఏదైనా చెక్కును క్లియరింగ్ యందు సమర్పించని పక్షములో, తిరిగి వచ్చిన కారణము (ల)ను సూచిస్తూ బ్యాంకు అట్టి చెక్కులను తగిన చెక్ రిటర్న్ మెమోతో తిరిగి పంపిస్తుంది.

8.1.3 చెల్లింపు పొందని చెక్కుల కొరకు ఛార్జీలు: చెల్లించబడకుండా తిరిగి వచ్చిన చెక్కుల కోసం బ్యాంకు ఛార్జీని విధిస్తుంది, ఛార్జీల వివరాలు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే ఛార్జీల షెడ్యూలులో చేర్చబడతాయి.

9.1 పాజిటివ్ పే సిస్టమ్

బ్యాంకు తన కస్టమరుకు పాజిటివ్ పే సిస్టమ్ (PPS) వివరాలు, సమర్పణ, మరియు దాని ప్రయోజనాల గురించి తెలియజేస్తుంది. కస్టమరుచే అందించబడిన చెక్కు స్థాయి సమాచారము బ్యాంకుచే సేకరించబడుతుంది మరియు క్లియరింగ్ హౌస్ కి పంపిస్తుంది.

10.1 nప్రత్యక్ష డెబిట్ మరియు స్థాయీ సూచనలు

10.1.1 ప్రత్యక్ష డెబిట్‌లు పనిచేయడం గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించుట / స్థాయీ సూచనలు: డెబిట్ కార్డులు / స్థాయీ సూచనలు ఎలా పనిచేస్తాయి మరియు వాటిని ఎలా రద్దు చేయవచ్చు అనేదానిపై బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పిస్తుంది.

10.1.2 NACH, ECS మరియు ఇతర స్థాయీ సూచన ద్వారా అభ్యర్థనను అందుకున్న మీదట, నిధుల లభ్యతను బట్టి ఖాతాకు డెబిట్ చేయడానికి బ్యాంకు చర్య తీసుకుంటుంది.

ఖాతాలో తగినంత నిల్వ మొత్తం లేని కారణంగా లావాదేవీ గనక అమలు కాలేకపోతే, ఎప్పటికప్పుడు సమయానుగుణంగా సవరించబడే ఛార్జీల షెడ్యూలు ప్రకారము బ్యాంకు ఛార్జీలను విధిస్తుంది.

11.1 చెల్లింపులను రద్దుపరచుట

11.1.1 చెల్లింపు నిలుపుదల సమయరేఖ: ఒకవేళ కస్టమరు గనక అధీకరణ చేయబడిన ఒక చెల్లింపును లేదా చెల్లింపుల శ్రేణిని రద్దు చేయాలనుకుంటే, సూచనను అమలు చేయడానికి కస్టమరు తగినంత సమయాన్ని ఇచ్చి ఉంటే, జారీ చేయబడిన, ఐతే అదివరకే క్లియర్ చేయబడని చెక్కులకు సంబంధించి చెల్లింపు ఆపుదల సూచనలను బ్యాంకు స్వీకరిస్తుంది.

11.1.2 చెల్లింపు ఆపుదల అభ్యర్థనను తెలియజేయుట: ఒక చెక్కుపై చెల్లింపు ఆపుదలను ఉంచడానికి గాను, కస్టమరు సమీప బ్రాంచీలో అభ్యర్థించాలి లేదా ఫోన్ ద్వారా బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి లేదా బ్యాంక్ యొక్క నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా మొబైల్ బ్యాంకింగ్ అప్లికేషన్ పైన గల స్వయం-సేవ ఐచ్ఛికాన్ని ఉపయోగించుకోవాలి.

11.1.3 చెల్లింపు ఆపుదలకు బ్యాంకు వైఫల్యం ఉన్న పక్షములో బ్యాంక్ బాధ్యత: బ్యాంకు చెల్లింపు నిలుపుదల సూచనను అందుకున్న తర్వాత కూడా ఒక చెక్కు గనక చెల్లించబడి ఉంటే, బ్యాంకు ఆ లావాదేవీని వెనక్కి మళ్ళిస్తుంది మరియు కస్టమర్ యొక్క ప్రయోజనాన్ని కాపాడటానికి ఆ తేదీకి-విలువ కల జమను ఇస్తుంది. అటువంటి ఉదంతాలలో, ఈ క్రింది విధంగా బ్యాంకు ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టం యొక్క విస్తృతి మేరకు కస్టమరుకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

11.1.4 స్థాయీ సూచన రద్దు అభ్యర్థన: ఇవ్వబడిన స్థాయీ సూచనను రద్దు చేయడానికి గాను, కస్టమరు వ్రాతపూర్వకంగా బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి.

11.1.5 ప్రత్యక్ష డెబిట్ రద్దు అభ్యర్థన: ప్రత్యక్ష డెబిట్ రద్దు చేయడానికి గాను, కస్టమరు ప్రత్యక్ష డెబిట్ చేసిన అసలు వ్యక్తికి అయినా తెలియజేయాలి లేదా బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి. రెండింటినీ చేయాల్సిందిగా బ్యాంకు కస్టమరుకు సిఫార్సు చేస్తుంది. కస్టమరు గనక రద్దు చేయడానికి తన నిర్ణయాన్ని తగినంత నోటీసుతో ఇవ్వకుంటే, చెల్లింపులను రద్దు చేయడం సాధ్యం కాకపోవచ్చు.

12.1 దేశీయంగా డబ్బు పంపించడం

ఒకవేళ ఒక కస్టమరు గనక ఇండియాలోని బ్యాంక్ ఖాతాల వ్యాప్తంగా నిధుల్ని రెమిట్ చేయాలనుకుంటే, ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కస్టమరుకు బాగా సరిపోయే ఐచ్ఛికాలను అందిస్తుంది. సమయానుగుణంగా సవరించబడిన ప్రకారము కమీషన్ తో సహా ఛార్జీలపై తగినన్ని వివరాలు వెబ్‌సైట్ పైన ప్రదర్శించబడతాయి.

13.1 విదేశాలలో చెల్లించబడవలసిన చెక్కు

బ్యాంకు లేదా దాని కరస్పాండెంట్ల ప్రత్యక్ష ఉనికి లేని కేంద్రాల వద్ద విదేశీ బ్యాంకులపై తీసిన చెక్కులు, కరస్పాండెంట్ బ్యాంకుల్లో ఒక దాని ద్వారా నిర్వహింపబడుతున్న బ్యాంకు యొక్క సంబంధిత నోస్ట్రో ఖాతాకు రాబడులను జమ చేయాల్సిందిగా సూచనలతో నేరుగా డ్రాయీ బ్యాంకుకు పంపించబడతాయి.

14.1 అధికారిక కార్యాలయాల ద్వారా అందించబడే విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు

14.1.1 సేవలు, రేట్లు మరియు ఛార్జీల వివరాలను పంచుకొనుట: విదేశీమారక ద్రవ్య లావాదేవీలకు వర్తించే సేవ, మార్పిడి రేట్లు, మరియు ఛార్జీల వివరాలను బ్యాంకు అందజేస్తుంది, అవి కస్టమర్ ప్రేరితమైనా, లేదా బ్యాంక్ ప్రేరితమైనా (కస్టమర్ తరఫున) (ఇన్వార్డ్ రెమిటెన్సులు జమ చేయడం వంటివి).

14.1.2 విదేశాలకు డబ్బు బదిలీ: కస్టమర్ గనక విదేశాలకు డబ్బు బదిలీ చేయాలనుకుంటే, దానిని ఎలా చేయాలో బ్యాంకు చెబుతుంది మరియు ఈ క్రింది వివరాలను ఇస్తుంది:

- సేవలు మరియు వాటిని ఎలా ఉపయోగించాలో వివరణ.
- విదేశాలకు పంపించబడిన డబ్బు ఎప్పుడు జమ అవుతుంది మరియు ఏదైనా ఆలస్యం ఉంటే ఆ సాధ్యతకు గల కారణాల వివరాలు.
- కరెన్సీ మార్పిడి అవసరమై ఉన్న చోట విదేశీ ద్రవ్య మారకపు రేటుపై సమాచారము.
- ఇవ్వబడియున్న సమాచారము తగినంతగా లేని పక్షములో విదేశాలకు డబ్బు పంపించడానికి అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ సరిచేయుటలో/ పూర్తి చేయుటలో సహాయత.
- బ్యాంకుచే అందించబడే విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలకు సంబంధించి మరియు కస్టమరు కోరినప్పుడు నిబంధనాయుత ఆవశ్యకతలు లేదా షరతుల గురించి కస్టమరుకు దిశానిర్దేశం చేస్తుంది.

14.1.3 కస్టమర్ ఖాతా లోనికి విదేశాల నుండి అందుకున్న డబ్బు: ఒకవేళ డబ్బు గనక విదేశాల నుండి కస్టమర్ ఖాతాకు జమ చేయడానికై అందుకోబడిన పక్షములో, బ్యాంక్ ఈ విషయాలను తెలియజేస్తుంది:

- అందుకున్న ఒరిజినల్ మొత్తము మరియు ఏవైనా ఉంటే ఛార్జీలు.

జమను పొందుటలో అనవసరమైన జాప్యాలు జరిగిన పక్షములో, బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ నష్ట పరిహారము మరియు పరిరక్షణ పాలసీ ప్రకారము ఏదైనా సాధ్యత గల నష్టానికి నష్టపరిహారము చెల్లించబడవచ్చు.

15.1 సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు

15.1.1 సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లను అందుబాటు చేసుకొనుట: బ్యాంక్ ఈ సదుపాయమును అందజేస్తున్న చోట్ల సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ సదుపాయమును ఎలా పొందాలో పూర్తి వివరాలను బ్యాంకు అందజేస్తుంది. అభ్యర్థన మేరకు వివరాలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి, అందులో కస్టమరు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ సేవను పొందినప్పుడల్లా వర్తించే ఒప్పందపత్రము యొక్క నకలు మరియు ఛార్జీల వివరాలు ఉంటాయి.

16.1 ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లు

తమ కస్టమర్లకు ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు క్రమం తప్పని ప్రాతిపదికన కస్టమర్ యొక్క ప్రాధాన్యత ప్రకారం భౌతిక లేదా డిజిటల్ రూపాలలో ఏదో ఒకదాని ద్వారా అందించేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. డిపాజిట్లు, విత్‌డ్రాయల్స్, సంపాదించుకున్న వడ్డీ, విధించబడిన ఛార్జీలు, మరియు నిల్వయున్న మొత్తముతో సహా ఆ వ్యవధిలో ఖాతాలో చేపట్టబడిన లావాదేవీలన్నింటినీ ఖాతా స్టేట్‌మెంట్ కలిగి ఉంటుంది.

16.1.1 సరియైన, ఐటెంవారీ నెలసరి స్టేట్‌మెంట్ జారీ: బ్యాంక్ యొక్క పాలసీ ప్రకారము సరియైన, ఐటెంవారీ ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లు క్రమం తప్పని అంతరాలలో అందజేయబడేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. ఒకవేళ స్టేట్‌మెంటులో ఏదైనా వివాదం ఉన్న పక్షములో, బ్యాంకు అందుకు వివరణ ఇస్తుంది మరియు, అవసరమైతే, డాక్యుమెంటరీ ఋజువు కూడా ఇవ్వబడవచ్చు.

16.1.2 ఒక స్టేట్‌మెంట్ అందుకోవడానికి కస్టమర్లకు అనేక ఆప్షన్లు: బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు ఖాతా (ల) స్టేట్‌మెంట్లను ఇ-మెయిల్ లేదా కొరియర్ (అవసరమైతే) ద్వారా పంపిస్తుంది. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాలను ఉపయోగించుకొని స్టేట్‌మెంట్లను డౌన్‌లోడ్ చేసుకోవడానికి లేదా లావాదేవీ వివరాలను చూడడానికి కూడా అది ఒక ఐచ్ఛికాన్ని ఇస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమరు కోరినట్లయితే, బ్యాంకు పాస్‌బుక్ ఆప్షన్ కూడా ఇస్తుంది. ఖాతా రకముపై మామూలుగా లభించే ఖాతా స్టేట్‌మెంట్ల కంటే ఎక్కువ తరచుగా కావాలని గనక కస్టమరు ఆశించినట్లయితే, కస్టమరు కోరినప్పుడు, ఛార్జీ చేయబడే సేవగా దానిని కూడా బ్యాంక్ అందజేస్తుంది.

16.1.3 అవసరమైతే లావాదేవీ వివరాలు: తన ఖాతాలో కనిపించే ఒక లావాదేవీని కస్టమరు గుర్తించలేని పక్షములో తన కస్టమరుకు మరిన్ని వివరాలను అందించేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. కొన్ని ఉదంతాలలో, ఒక దర్యాప్తును సానుకూలపరచడానికి లేదా ఒక వివాదమును లేవనెత్తడానికి గాను, సేవను పొందని/ ప్రత్యామ్నాయ మార్గాల ద్వారా చెల్లించబడనట్లు మద్దతు ఋజువును అందించమని బ్యాంకు కస్టమరును అడుగుతుంది.

17.1 కస్టమర్ల ఖాతా పరిరక్షణ

కస్టమర్ల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి గాను ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వివిధ చర్యలను అమలుపరచింది. తన కస్టమర్ల గోప్యతా సమాచారము సురక్షితంగా ఉంచబడేలా మరియు ఎవరైనా అనధీకృత పక్షాలతో పంచుకోబడకుండా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. ఏవైనా సంభావ్య సైబర్-దాడులు లేదా మోసాలను నిరోధించడానికి గాను బ్యాంకు క్రమం తప్పకుండా తన సిస్టమ్‌లు మరియు టెక్నాలజీలను అప్‌డేట్ చేస్తుంది. అదనంగా, తమ ఖాతాలను సురక్షితపరచుకోవడానికి బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు రెండు-అంశాల అధీకరణ, వ్యక్తిగతీకృత పాస్‌వర్డ్లు మరియు పిన్‌లు వంటి పలు ఐచ్ఛికాలను అందిస్తుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు అత్యున్నత స్థాయి భద్రతను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది మరియు తన కస్టమర్ల ఖాతాలు సురక్షితంగా మరియు భద్రంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి గాను తన పద్ధతుల్ని నిరంతరం మెరుగుపరచుకోవడానికి ప్రయత్నిస్తూనే ఉంటుంది.

బ్యాంక్ తన కస్టమర్లను తమ ఖాతాలలో ఏదైనా మోసపూరిత వినియోగాన్ని వెంటనే నివేదించమని కూడా ప్రోత్సహిస్తుంది, తద్వారా వారు తదుపరి ఆర్థిక నష్టం జరగకుండా రక్షణ కల్పించబడతారు.

17.1.1 వ్యక్తిగత సమాచారమును సకాలములో ఆధునీకరించుట: కస్టమరు తన పేరు, చిరునామా, సంప్రదింపు వివరాలు, అనగా మొబైల్/ ఇ-మెయిల్ చిరునామా (ఒకవేళ కస్టమరు ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేయాలని కోరుకుంటే) మార్చుకున్నప్పుడల్లా సాధ్యమైనంత త్వరగా బ్యాంకుకు తెలియజేసేలా చూసుకోవడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లను ప్రోత్సహిస్తుంది.

17.1.2 **ఖాతాలను క్రమం తప్పకుండా చెక్ చేసుకొనుట:** తమ స్టేట్‌మెంట్లను సమీక్షించుకోవడం (మరియు/లేదా పాస్‌బుక్ అప్‌డేట్ చేసుకోవడం) ద్వారా కస్టమర్లు తమ బ్యాంక్ ఖాతా కార్యకలాపాలను క్రమం తప్పకుండా పరిశీలించుకోవాలని బ్యాంకు సిఫార్సు చేస్తుంది. తమ లావాదేవీలు, ఖాతా వివరాలను పరిశీలించడానికి, అలర్టుల కోసం తమను అలర్ట్ చేయడానికి గాను వారు బ్యాంక్ యొక్క కాల్ సెంటరును సంప్రదించవచ్చు, బ్యాంక్ యొక్క నెట్ బ్యాంకింగ్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాలను పొందవచ్చు.

17.1.3 **స్పష్టతను తెలియజేయుట లేదా కోరుట:** తమ ఖాతాలో కొన్ని ఎంట్రీలు గనక తప్పుగా ఉన్నట్లుగా అనిపిస్తే బ్యాంకుకు తెలియజేసి మరియు స్పష్టతను కోరాలని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లను ప్రోత్సహిస్తుంది.

17.1.4 **దర్యాప్తులు జరుగుతున్నప్పుడు సహకరించుట:** ఒకవేళ ఒక కస్టమరు ఖాతాపై ఒక లావాదేవీని పరిశోధించాల్సిన అవసరం ఉంటే, బ్యాంకుతో, మరియు బ్యాంకు గనక నిమగ్నం చేయాలనుకుంటే చట్టమును అమలు చేయు అధికారులు లేదా ఎవరేని ఇతర చట్టబద్ధ అధికారులతో సహకరించమని బ్యాంకు కస్టమరును కోరుతుంది.

17.1.5 **భద్రత చిట్కాలు:** కస్టమర్లు తమ చెక్ బుక్కులు, పాస్‌బుక్‌లు, కార్డులు, పిన్‌లు, మరియు ఇతర భద్రతా సమాచారము పట్ల శ్రద్ధ తీసుకోవాలి, మోసాన్ని నివారించి మరియు తమ ఖాతాల పరిరక్షణకు సహాయపడేందుకు అది ఆవశ్యకము. ఈ దిగువ ఇవ్వబడిన కొన్ని భద్రతా చిట్కాలను పాటించాల్సిందిగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కస్టమరును కోరుతుంది:

- చెక్కు బుక్ మరియు కార్డులను కలిపి ఒకే చోట ఉంచవద్దు.
- ఖాళీ చెక్కులపై సంతకాలు చేసి ఉంచుకోవద్దు లేదా ముందస్తుగా సంతకం చేసిన ఖాళీ చెక్కులను లేదా అసంపూర్తిగా నింపిన సూచన/ఫారమును బ్యాంక్ ఉద్యోగులు లేదా ఎవరైనా ఇతర వ్యక్తికి అందజేయవద్దు.
- చెక్కును తారుమారు చేయడం వల్ల కలిగే మోసాల ఉదంతాలను నివారించడానికి గాను రు. 50,000 మరియు ఆపై విలువ గల చెక్కుల యొక్క ముఖ్య వివరాలను పాజిటివ్ పే సిస్టమ్ ద్వారా ఎలెక్ట్రానిక్ గా పునఃనిర్ధారణ చేయండి.
- మీ కార్డు, పిన్, పాస్‌వర్డ్, లేదా ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారమును మరెవ్వరూ ఉపయోగించడానికి అనుమతించవద్దు.
- పాస్‌వర్డ్‌లో ఆల్ఫాన్యూమరిక్ మరియు ప్రత్యేక అక్షరాంశాల కలగలయికను ఉపయోగించండి.
- ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా లావాదేవీ పరిమితులు మరియు లావాదేవీ ప్రాధాన్యతలను నిర్వహించుకోండి.
- పిన్ నంబరును ఇతర వ్యక్తి సులభంగా గుర్తించడానికి వీలు లేకుండా లేదా ఊహించడానికి సులభం కాకుండా జాగ్రత్తగా ఎంచుకోండి.
- ఎల్లప్పుడూ పిన్, పాస్‌వర్డ్ మరియు ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారమును జ్ఞాపకం ఉంచుకోండి మరియు తీసుకున్న మీదట నోటీసును ధ్వంసం చేయండి.
- ఎప్పుడు కూడా పిన్, పాస్‌వర్డ్ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారమును వ్రాసి ఉంచుకోవద్దు లేదా రికార్డు చేయవద్దు.
- కార్డు, పిన్, పాస్‌వర్డ్ మరియు ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారమును వ్యక్తిగత స్వాధీనములో ఉంచుకోవడానికి ఎల్లప్పుడూ తగు సహేతుకమైన చర్యలను తీసుకోండి.
- కార్డు రశీదులను చాలా చిన్న చిన్న ముక్కలుగా చించివేసి వెదజల్లడం ద్వారా జాగ్రత్తగా వాటిని పడవేయండి.
- ఖాతా వివరాలు, పాస్‌వర్డ్ లేదా ఓటిపి లేదా ఏదైనా ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారమును బ్యాంక్ సిబ్బందితో సహా ఎవ్వరితోనూ పంచుకోవద్దు.

- ఒక చెక్కును పోస్టు ద్వారా పంపించేటప్పుడు, చెక్కుపై స్పష్టంగా పేయీ పేరును వ్రాసి, చెక్కును క్రాస్ చేయడం వల్ల మోసాన్ని నివారించడానికి అది సహాయపడుతుంది.
- ఒకవేళ ఒక చెక్కు ద్వారా ఒక బ్యాంక్ ఖాతా లోనికి డబ్బును బదిలీ చేయాల్సి వచ్చినప్పుడు, ఎల్లప్పుడూ ఖాతాదారు పేరును చెక్కు పైన వ్రాయండి (ABC బ్యాంక్ ఖాతా – XYZ). చెక్కుపై వ్రాయని స్థలము గుండా ఒక గీత గీయండి, తద్వారా అనధీకృత వ్యక్తి దానిపై అదనపు అంకెలను గానీ లేదా పేర్లను కానీ జోడించలేరు.
- ఖాతాను మూసివేసుకునే సమయములో, వాడని చెక్కులు అన్నింటినీ బ్యాంకుకు తిరిగి అప్పగించండి.
- ఖాతా వివరాలు లేదా పిన్, పాస్‌వర్డ్, ఓటిపి వంటి ఏదైనా ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారమును అడిగే ఏదైనా ఇమెయిల్/ SMS/ డిజిటల్ లింక్ కు ఎప్పటికీ జవాబు ఇవ్వవద్దు., బ్యాంకు ఎప్పటికీ ఏవైనా ఖాతా వివరాలను అడగదని దయచేసి గమనించండి.

18.1 ఎలెక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాలను ఉపయోగించునప్పుడు జాగ్రత్తలు

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్ల ఆన్‌లైన్ లావాదేవీల భద్రత మరియు రక్షణపై గొప్ప ప్రయత్నాన్ని ఉంచుతుంది. కస్టమర్లు క్షేమకరమైన మరియు సురక్షితమైన ఆన్‌లైన్ బ్యాంకింగ్ అనుభవాన్ని ఆనందించడానికై, ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని ఉపయోగించునప్పుడు కొన్ని నిర్దిష్ట జాగ్రత్తలను తీసుకోవడం వారికి ముఖ్యము.

18.1.1 బ్యాంక్ యొక్క అధికారిక వెబ్‌సైట్ సందర్శించుట: కస్టమర్లు తమ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైటు (www.rblbank.com) ను నేరుగా సందర్శించాలని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ సిఫార్సు చేస్తుంది. సైటును మరొక సైటు నుండి లింక్ ద్వారా ప్రాప్యత చేసుకోవడాన్ని కస్టమర్లు నివారించుకోవాలి మరియు తప్పుడు వెబ్‌సైట్లను నివారించడానికై ప్రదర్శించబడిన డొమైన్ పేరును సరిచూసుకోవాలి. సురక్షిత క్రెడెన్షియల్స్ ఎంటర్ చేయడానికి ముందు వెబ్‌సైట్ పైన సురక్షిత చిహ్నం (https ఒక ప్యాడ్‌లాక్ గుర్తుతో) కోసం చెక్ చేసుకోండి.

18.1.2 అనుమానించదగిన లింక్‌లపై క్లిక్ చేయడం నివారించండి: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వలె అనిపించే అవాంఛిత/ అవిశ్వసనీయ వెబ్‌సైట్లకు దారితీయగల లింక్‌లపై క్లిక్ చేయడం నివారించండి.

18.1.3 వర్చువల్ కీబోర్డును ఉపయోగించండి: పబ్లిక్ ఉపకరణాలపై ఎల్లప్పుడూ వర్చువల్ కీబోర్డును ఉపయోగించండి, ఎందుకంటే రాజీపడిన ఉపకరణాలు, కీబోర్డు మొదలగు వాటి ద్వారా కీ స్ట్రోకులను కూడా గ్రాహ్యత చేసుకోవచ్చు.

18.1.4 ఎటువంటి సమాచారమునూ పంచుకోవద్దు: పాస్‌వర్డ్ లేదా పిన్ అడుగుతూ వచ్చే ఇ-మెయిల్ పట్ల జవాబు ఇవ్వవద్దు లేదా ఏదైనా సమాచారమును ఇవ్వవద్దు, బదులుగా దానిని వెంటనే బ్యాంక్ దృష్టికి తీసుకురావాల్సి ఉంటుంది. బ్యాంకు ఎప్పటికీ పాస్‌వర్డ్, ఎంపిన్, లేదా ఏదైనా ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారముతో సహా లాగిన్ క్రెడెన్షియల్స్ కోసం అడగదు.

18.1.5 పబ్లిక్ నెట్‌వర్క్ లను ఉపయోగించడం మానండి: ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సైటును ప్రాప్యత చేసుకోవడానికై సైబర్ కేఫ్‌లు/పబ్లిక్ వై-ఫై/ ఓపెన్ వై-ఫై, తెలియని విపిఎన్ వాడకం నుండి దూరంగా ఉండమని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు సలహా ఇస్తుంది, ఎందుకంటే ఇది భద్రతా ఉల్లంఘునకు దారితీయవచ్చు.

18.1.6 కంప్యూటర్లపై అత్యాధునిక యాంటీ-వైరస్ ఉపయోగించండి: కస్టమరు తమ కంప్యూటర్లను అత్యాధునిక యాంటీ-వైరస్ వెర్షన్ సాఫ్ట్ వేర్‌తో క్రమం తప్పకుండా అప్‌డేట్ చేసుకోవలసిందిగా బ్యాంక్ సిఫార్సు చేస్తుంది. ఇంటర్నెట్ పైన మోసగాళ్ళ నుండి కంప్యూటర్లు మరియు అందులోని విషయాలను రక్షించుకోవడానికి సరియైన ఫైర్‌వాల్ ఇన్‌స్టాల్ చేసుకోవడం అనేది అదనపు భద్రతా చర్యగా ఉంటుంది.

19.1 ఇతర జాగ్రత్తలు

19.1.1 ఒకవేళ కస్టమర్ ఈ క్రింది విధంగా అనుమానించి లేదా కనుగొంటే:

1 తమ చెక్ బుక్, పాస్‌బుక్, కార్డ్ పోగొట్టుకుపోయాయని లేదా దొంగిలించబడ్డాయని, లేదా

2 మరొకరు ఎవరికైనా తమ పిన్, పాస్‌వర్డ్, లేదా ఇతర సెక్యూరిటీ సమాచారం తెలుసునని.

3 లేదా రిజిస్టర్ చేసుకున్న మొబైల్ ఫోన్ దొంగిలించబడిందని

నష్టం గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేసే అత్యుత్తమ మార్గము మామూలుగా బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన ఇవ్వబడిన లేదా ప్రదర్శించబడిన హెల్ప్ లైన్ ని సంప్రదించడం లేదా సమీప బ్రాంచ్ స్థానాన్ని సందర్శించడం. ఇతర మార్గాలు బ్యాంకుచే అట్టి సమాచారము యొక్క ఆలస్యపు స్వీకారానికి దారితీయవచ్చు, మరి అందువల్ల ఆలస్యపు చర్యలు ఉండవచ్చు.

20.1 నష్టాల పట్ల బాధ్యత

బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌డేట్ చేయబడిన "కస్టమర్ పరిహారం మరియు పరిరక్షణ పాలసీ - అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలలో కస్టమర్ల బాధ్యతను పరిమితం చేయడం" లో వివరించిన విధంగా ఏదైనా మోసపూరిత లావాదేవీని వెంటనే తెలియజేయమని మరియు బాధ్యతను పరిమితం చేయమని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కస్టమరును ప్రోత్సహిస్తుంది.

క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి

1.1 క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము

క్రెడిట్ కార్డుల బిజినెస్ కు సంబంధించిన బ్యాంక్ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకత మరియు సమంజసతను ప్రోత్సహించడాన్ని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డుల బిజినెస్ లక్ష్యంగా చేసుకుంటుంది. బ్యాంకుచే అందించబడే క్రెడిట్ కార్డుల యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలు కస్టమర్లకు తెలియజేయబడేలా, క్రెడిట్ కార్డులను కోరే ప్రక్రియలో అనుచిత మరియు మోసపూరిత ఆచరణల్ని నివారించి కస్టమర్లు సమంజసంగా మరియు మర్యాదతో మన్నన పొందేలా చూసుకోవడానికి ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి రూపొందించబడింది. తన ఋణగ్రహీతల పట్ల ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ముఖ్య ఉద్దేశ్యాలు ఇక్కడ ఉన్నాయి: -

1.1.1 బ్యాంక్ యొక్క క్రెడిట్ కార్డ్ బిజినెస్ అభ్యాసాలలో పారదర్శకత ఉండేలా చూసుకొనుట: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క క్రెడిట్ కార్డ్ బిజినెస్ పద్ధతులు పారదర్శకంగా ఉండేలా మరియు రుసుములు, వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలతో సహా బ్యాంకుచే అందించబడే క్రెడిట్ కార్డు యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనల గురించి సంపూర్ణమైన మరియు కచ్చితమైన సమాచారము కస్టమర్లకు ప్రాప్యత ఉండేలా ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి చూసుకుంటుంది.

1.1.2 అసమంజసమైన మరియు మోసపూరితమైన ఆచరణలను నివారించండి: క్రెడిట్ కార్డుల మార్కెటింగ్, అడ్వర్టైజింగ్, మరియు విజ్ఞాపనలో అసమంజసమైన మరియు మోసపూరితమైన అభ్యాసాల నివారణను కూడా ఈ నియమావళి చూసుకుంటుంది.

1.1.3 బాధ్యతాయుతంగా ఋణమిచ్చు ఆచరణలను ప్రోత్సహించుట: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వెంటాడి వేధించే ఋణ అభ్యాసాలకు పాల్పడకుండా ఈ నియమావళి చూసుకుంటుంది. క్రెడిట్ కార్డులకు సంబంధించిన బ్యాంకు వ్యవహారాలలో సమంజసత మరియు పారదర్శకత యొక్క సంస్కృతిని నెలకొల్పేలా కూడా బ్యాంకు చూసుకుంటుంది.

2.1 ఉత్పాదన సమాచారము మరియు కస్టమర్ దరఖాస్తు ప్రక్రియ

ముందస్తుగా-ఆమోదించబడిన రివాల్వింగ్ క్రెడిట్ పరిమితితో చెల్లింపు చేయడానికి గాను క్రెడిట్ కార్డు ఒక సాధనముగా పని చేస్తుంది, నిర్ణీత షరతులు మరియు నిబంధనలకు లోబడి దానిని వస్తువులు మరియు సేవలను కొనుగోలు చేయడానికి లేదా నగదు అడ్వాన్సులు డ్రా చేయడానికి ఉపయోగించుకోవచ్చు. క్రెడిట్ పరిమితి అనేది, క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాలో లావాదేవీ చేయడానికి నిర్ధారించబడి మరియు కార్డుదారుకు తెలియజేయబడిన రివాల్వింగ్ క్రెడిట్ యొక్క గరిష్ఠ మొత్తము అయి ఉంటుంది. ఒక కస్టమరుకు క్రెడిట్ కార్డును జారీ చేయడమనేది బ్యాంకు విచక్షణను బట్టి ఉంటుంది మరియు బ్యాంక్ యొక్క పాలసీలలో పొందుపరచినట్లుగా ఆమోదపు ప్రాతిపదికకు లోబడి ఉంటుంది.

2.1.1 ఉత్పత్తి సంబంధిత సమాచారం: తమ ఆర్థిక అవసరాలను తీర్చుకోవడానికి సహాయపడే సరియైన క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పాదనను ఎంచుకోవడానికి కస్టమరుకు ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ సహాయపడుతుంది.

2.1.2 రుసుములు మరియు వడ్డీ విధింపులు మున్నగువాటి గురించి ముఖ్యమైన సమాచారము: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్, రుసుములు మరియు వడ్డీ ఛార్జీలు, బిల్లింగ్ మరియు చెల్లింపు, నవీకరణ మరియు ఎత్తివేత పద్ధతులు వంటి సంబంధిత షరతులు మరియు నిబంధనలను మరియు కార్డును ఆపరేట్ చేయడానికి అవసరమైన ఏదైనా ఇతర సమాచారమును సులువైన భాషలో తెలియజేస్తుంది.

2.1.3 దరఖాస్తు ఫారమును నింపుట: కస్టమరు తన పేరు, చిరునామా, ఆదాయము, ఉద్యోగ వివరాలు వంటి వ్యక్తిగత మరియు ఆర్థిక వివరాలను అందిస్తూ, వాటితో పాటుగా తన క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తును ముందుకు తీసుకువెళ్ళడానికి అవసరమైన సంబంధిత మద్దతు పత్రాలను జతపరుస్తూ ఒక దరఖాస్తు ఫారమును పూర్తి చేస్తారు.

2.1.4 స్వీకార ప్రకటన (అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్): క్రెడిట్ కార్డ్ దరఖాస్తును అందుకున్నందుకు గాను ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ ఇస్తుంది మరియు ఆ దరఖాస్తు ఎప్పటి లోగా పరిష్కరించబడుతుందో ఆ సమయ సూచికను తెలియజేస్తుంది.

2.1.5 దరఖాస్తు యొక్క వెరిఫికేషన్ (సరిచూసుకోవడం): ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారము క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తును సమీక్షిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / డాక్యుమెంట్లు గనక అవసరమైతే, వాటిని దరఖాస్తుదారు నుండి కోరుతుంది.

2.1.6 క్రెడిట్ కార్డ్ దరఖాస్తును స్వీకరించుట లేదా తిరస్కరించుట: క్రెడిట్ కార్డులను జారీ చేయునప్పుడు ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వివేచనతో వ్యవహరిస్తుంది మరియు స్వతంత్రంగా క్రెడిట్ అర్హత విశ్లేషణను నిర్వహిస్తుంది. అంతే కాకుండా, చేయబడిన క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తుల కొరకు, కార్డు దరఖాస్తు స్వీకారము లేదా తిరస్కరణకు దారితీసిన అంశాలు అన్నింటినీ పరిగణనలోనికి తీసుకున్న, బ్యాంక్ అభిప్రాయములో ప్రతి కార్డు దరఖాస్తు యొక్క స్వీకారము లేదా తిరస్కరణను ప్రధాన కారణము/కారణాలతో పాటుగా లిఖితపూర్వకంగా బ్యాంకు తెలియజేస్తుంది.

3.1 దరఖాస్తు వెరిఫికేషన్ మరియు క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియ

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వద్ద, క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తుదారు బ్యాంక్ యొక్క అర్హతా ప్రాతిపదికను నెరవేర్చేలా చూసుకోవడానికై క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తును పరిశీలించడం మరియు క్రెడిట్ అర్హతా విశ్లేషణ ప్రక్రియ అనేవి కీలకమైన దశలుగా ఉంటాయి.

3.1.1 కస్టమర్ వివరాల వెరిఫికేషన్: ఒక కొత్త సంభావ్య వ్యక్తి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క క్రెడిట్ కార్డు పట్ల ఆసక్తిని వ్యక్తపరచినప్పుడు, కస్టమరును తన నివాస మరియు/ లేదా బిజినెస్ టెలిఫోన్ నంబర్లపై సంప్రదించడం ద్వారా మరియు/ లేదా తన స్వంత సిబ్బంది లేదా అవసరమని భావించినట్లయితే, ఈ ఆవశ్యకత కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీలు నివాసం/ మరియు/లేదా బిజినెస్ చిరునామాను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా కస్టమరు తన క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తులో కనబరచిన వివరాలపై బ్యాంక్ వెరిఫికేషన్ చేసుకుంటుంది.

3.1.2 క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియ: బ్యాంకు క్రెడిట్ కార్డు మదింపు ప్రక్రియను కూడా పాటిస్తుంది, అందులోబ్యూరో స్కోర్, ఆదాయం వెరిఫికేషన్ మరియు రిస్క్ అసెస్మెంట్ వంటి పారామితుల విశ్లేషణ చేరి ఉంటుంది. ఒకవేళ కస్టమరు గనక బ్యాంక్ యొక్క అర్హతా ప్రాతిపదికను నెరవేర్చి మరియు తగిన శ్రద్ధ చూపే ప్రక్రియను సంతృప్తి పరచిన పక్షములో, కస్టమరుకు క్రెడిట్ కార్డు ఆమోదించబడుతుంది.

4.1 క్రెడిట్ కార్డు జారీ, యాక్టివేషన్ మరియు రద్దుపరచుట

కస్టమర్లకు విసుగు లేని మరియు అంతరాయాలు లేని అనుభవం అందించడానికి గాను ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క క్రెడిట్ కార్డు జారీ, యాక్టివేషన్ మరియు రద్దుపరచు ప్రక్రియ రూపొందించబడ్డాయి. ఒకసారి క్రెడిట్ కార్డు దరఖాస్తు ఆమోదించబడి మరియు కార్డు జారీ చేయబడిందంటే, బ్యాంకు దానిని కస్టమర్ మెయిలింగ్ చిరునామాకు పంపిస్తుంది. పోగొట్టుకున్న లేదా చోరీ జరిగిన కార్డుల విషయములో, కార్డుదారు ఆ విషయాన్ని బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ కేర్ కు రిపోర్టు చేసి, మార్పిడి కార్డు కోసం అడగాలి.

4.1.1 క్రెడిట్ కార్డు మరియు దాని పిన్ డిశ్పాచ్ చేయుట: దేశీయ పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (పిఓఎస్) మరియు ఎటిఎం లావాదేవీలకు తప్ప, అన్ని లావాదేవీల కొరకు కొత్తగా జారీ చేసిన, నిష్క్రియాత్మక స్థితిలో ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులను (ఒక భద్రతా చర్యగా) ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ డిశ్పాచ్ చేస్తుంది. బ్యాంకు కస్టమరుకు విడిగా పిన్ (పర్సనల్ ఐడెంటిఫికేషన్ నంబర్) ని పంపిస్తుంది, ప్రత్యామ్నాయంగా కస్టమరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ / డిజిటల్ ఛానల్ ద్వారా పిన్ జనరేట్ చేసుకోవచ్చు.

4.1.2 క్రెడిట్ కార్డు డిశ్పాచ్ పాలసీ: తన కస్టమరుకు ఎటువంటి అయాచిత కార్డును పంపకుండా ఉండేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. ఇప్పటికే ఉన్న ఒక కార్డు నవీకరణ విషయంలో, కార్డుదారుకు నవీకరణ చేసిన కార్డును పంపించే ముందు అతను/ఆమె అలా చేయాలనుకుంటే తిరస్కరించే అవకాశం అందించబడుతుంది. తదుపరిగా, కార్డుదారు యొక్క అభ్యర్థన మేరకు కార్డు బ్లాక్ చేయబడిన పక్షములో, బ్లాక్ చేయబడిన కార్డుకు బదులుగా కార్డుదారు యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో రీప్లేస్‌మెంట్ కార్డు జారీ చేయబడుతుంది.

4.1.3 క్రెడిట్ కార్డ్ సర్వీస్ గైడ్: వివరమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు, వడ్డీ, మరియు వర్తించే ఛార్జీలు మరియు జారీ చేయబడిన మొదటి క్రెడిట్ కార్డ్ తో సహా క్రెడిట్ కార్డ్ వాడకానికి సంబంధించిన ఇతర సంబంధిత సమాచారమును ఇస్తూ ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఒక సర్వీస్ గైడ్/ ప్రోడక్ట్ ఫీచర్స్ రికానర్ ని పంచుకుంటుంది.

4.1.4 అత్యంత ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు(MITC): దరఖాస్తు చేసుకునే సమయములో, స్వీకరించే దశలో మరియు తదనంతర ముఖ్యమైన సమాచార వినిమయాలతో పాటుగా బ్యాంకు MITC లను కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది. ఈ షరతులు మరియు నిబంధనలు కార్డు యొక్క జారీ మరియు కస్టమర్లచే వాడకమును శాసిస్తాయి. కార్డు మరియు మార్గాలను (పిన్ లేదా కోడ్ మొ.) సురక్షితంగా ఉంచుకోవడానికి గాను ఈ షరతులు, వాటిని వాడటానికి వీలు కలిగించే సముచిత చర్యలన్నింటినీ తీసుకునే ఒక కర్తవ్యబాధ్యత క్రింద కస్టమర్లను ఉంచుతాయి. కస్టమరు పిన్ లేదా కోడ్ ని ఏ ఒక్కరికీ వెల్లడి చేయకూడదనే కర్తవ్యబాధ్యత క్రింద ఉంటారని కూడా షరతులు స్పష్టంగా పేర్కొంటున్నాయి.

4.1.5 యాడ్-ఆన్ / కార్పొరేట్ కార్డుల కొరకు బాధ్యత: బ్యాంకు యాడ్-ఆన్ కార్డులను జారీ చేస్తుంది, అనగా., ప్రధాన కార్డుదారు పైన మాత్రమే బాధ్యత ఉండే విధంగా స్పష్టమైన అవగాహనతో అవి ప్రధాన కార్డుకు అనుబంధంగా ఉంటాయి. అదేవిధంగానే, కార్పొరేట్ క్రెడిట్ కార్డులను జారీ చేయునప్పుడు, బ్యాంకు కార్పొరేట్ మరియు దాని ఉద్యోగుల యొక్క బాధ్యతలు మరియు కర్తవ్యాలను నిర్దిష్టంగా పేర్కొంటుంది.

4.1.6 అంతర్జాతీయ క్రెడిట్ కార్డుల జారీ: అంతర్జాతీయ క్రెడిట్ కార్డుల జారీ కూడా, సమయానుగుణంగా సవరించబడిన విదేశీమారక ద్రవ్య నిర్వహణ చట్టము, 1999 క్రింద జారీ చేయబడిన నిర్దేశాలకు లోబడి ఉంటుంది.

4.1.7 క్రెడిట్ కార్డు యొక్క డీయాక్టివేషన్: దేశీయ, అంతర్జాతీయ, ఆన్‌లైన్, పిఓఎస్, కాంటాక్ట్‌లెస్ మరియు నగదు ఉపసంహరణలు వంటి ఏ విభాగములోనైనా వాడకం కొరకు కస్టమరు తన క్రెడిట్ కార్డును డీయాక్టివేట్ చేయాలని కోరుకుంటే, MITC లో కనబరచినట్లుగా అందుబాటులో ఉన్న మార్గాల ద్వారా అతను అలా చేసుకోవచ్చు.

4.1.8 క్రెడిట్ కార్డు రద్దు లేదా ఎత్తివేత: ఒకవేళ కస్టమరు గనక క్రెడిట్ కార్డు రద్దును కోరినట్లయితే, ఏవైనా నిలిచిపోయిన బకాయిలు ఉంటే వాటిని క్లియర్ చేసిన తర్వాత బ్యాంకు ఏడు పనిదినముల లోపున కార్డును మూసివేస్తుంది. ఒకవేళ కార్డుదారు ఒప్పందము యొక్క ఉల్లంఘన ఉన్న పక్షములో బ్యాంకు తన స్వంత విచక్షణతో కూడా ఒక క్రెడిట్ కార్డును రద్దు చేయవచ్చు, అయినప్పటికీ నిలిచిపోయి ఉన్న బకాయిలను వసూలు చేసుకోవడానికి బ్యాంకు హక్కును కలిగి ఉంటుంది. ఒకవేళ బ్యాంక్, తన విచక్షణ మేరకు, డెబిట్ లేదా క్రెడిట్ కార్డును బ్లాక్ చేయడం/క్రియారహితం/సస్పెండ్ చేయాలని నిర్ణయించుకున్న పక్షంలో, అది ఒక ప్రామాణిక ఆపరేటింగ్ పద్ధతి ప్రకారం అనుసరించబడేలా నిర్ధారించుకోవాలి. తదుపరిగా, కార్డును బ్లాక్ చేయడం/క్రియారహితం/సస్పెండ్ చేయడం

లేదా ఏదైనా కార్డుపై అందుబాటులో ఉన్న ఏవైనా ప్రయోజనాలను ఉపసంహరించుకోవడం వంటివి ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా (SMS, ఇమెయిల్, మొదలైనవి) మరియు అందుబాటులో ఉన్న ఇతర మోడ్‌ల ద్వారా కార్డుదారుకు తక్షణమే తెలియజేయబడేలా కూడా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

5.1 బిల్లింగ్ పాలసీ

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన క్రెడిట్ కార్డు కస్టమర్ల కొరకు పారదర్శకమైన మరియు ఏకరూపమైన బిల్లింగ్ పాలసీని అనుసరిస్తుంది. బిల్లింగ్ విడతలు, బిల్లు మొత్తము, గడువు తేదీ, వడ్డీ ఛార్జీలు, అపరాధ ఛార్జీలు మొదలగు వాటి గురించి కస్టమర్లకు పూర్తిగా తెలియజేసేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

5.1.1 సరియైన, ఐటెంవారీ నెలసరి స్టేట్‌మెంట్ జారీ: కస్టమర్లకు సకాల ప్రాతిపదికన సరియైన, ఐటెంవారీ నెలసరి స్టేట్‌మెంట్ జారీ చేయబడే విధంగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. ఒకవేళ స్టేట్‌మెంటులో ఏదైనా వివాదం ఉన్న పక్షములో, బ్యాంకు అందుకు వివరణ ఇస్తుంది మరియు, అవసరమైతే, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధి లోపున డాక్యుమెంటరీ ఋజువు కూడా ఇవ్వబడవచ్చు. కార్డుదారుల సౌలభ్యం మేరకు, క్రెడిట్ కార్డు యొక్క బిల్లింగ్ విడతను కనీసం ఒక్కసారైనా సవరించడానికి కార్డుదారులకు ఐచ్ఛికం ఇవ్వబడుతుంది.

5.1.2 రిజిస్టర్ చేయబడిన చిరునామాకు స్టేట్‌మెంటును పంపించుట: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్, కస్టమర్ యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ చిరునామాపై లేదా తపాలా చిరునామాకు (ఎంచుకున్న ప్రాధాన్యత ప్రకారము), క్రెడిట్ చేయబడిన చెల్లింపుల యొక్క వివరాలతో నెలవారీ స్టేట్‌మెంట్ మరియు చివరి స్టేట్‌మెంట్ తేదీ నుండి ఇప్పటివరకు కస్టమర్ యొక్క ఖాతాకు డెబిట్ చేయబడిన లావాదేవీలతో క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్‌మెంట్లను పంపిస్తుంది. కస్టమరు యొక్క బిల్లింగ్ తేదీనాడు క్రెడిట్ కార్డు స్టేట్‌మెంట్లు ఉత్పన్నం చేయబడతాయి. కస్టమరు యొక్క కమ్యూనికేషన్ చిరునామాలో ఏదైనా మార్పు ఉన్న పక్షములో, ఏవైనా పంపిణీచేయదగ్గ వస్తువులు, మరియు/ లేదా సమాచార సముచిత పంపిణీ జరిగేలా చూసుకోవడానికై కస్టమర్లు తమ రికార్డులను మార్చాలని ఆశించబడుతుంది.

5.1.3 స్టేట్‌మెంటును తిరిగి జారీ చేయుట: స్టేట్‌మెంటు అందని పక్షములో, కస్టమరు ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంకును సంప్రదించాలి, తద్వారా అది స్టేట్‌మెంటును మళ్ళీ పంపించగలుగుతుంది. ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమరు దానిని మొబైల్ బ్యాంకింగ్ మరియు ఇతర డిజిటల్ మార్గాల ద్వారా ఏ సమయములోనైనా ప్రాప్యత చేసుకోవచ్చు.

6.1 సేల్స్ మరియు మార్కెటింగ్ నీతి

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్, క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు తన అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్ ఆచరణల్లో ఉన్నత నైతిక ప్రమాణాలను అమలు చేస్తుంది. క్రెడిట్ కార్డు ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి తన సేల్స్ ఏజెంట్లు కస్టమర్లకు కచ్చితమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారమును అందించేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. సేల్స్ ప్రక్రియ సందర్భంగా బ్యాంకు, తప్పుగా సూచించడం లేదా బలవంతం చేయడం వంటి మోసపూరిత అభ్యాసాలను నివారించడానికి కఠినమైన పద్ధతుల్ని కూడా పాటిస్తుంది. తన కస్టమర్లు తమ క్రెడిట్ కార్డు ఒప్పందాల యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలను సంపూర్ణంగా అర్థం చేసుకునేలా మరియు తమ ఆర్థికపరమైన ఎంపికల గురించి తెలియజేత నిర్ణయాలు తీసుకోగలిగేలా చూసుకోవడంపై బ్యాంకు గొప్ప కృషి చేస్తుంది.

6.1.1 సేల్స్ ఏజెంట్ల కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి: బ్యాంకు తన క్రెడిట్ కార్డు ఉత్పత్తులను మార్కెట్ చేయడానికి గాను సేవలను పొందగోరే తన సేల్స్ ఏజెంట్లు (డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు / టీముల 'DSAలు' / 'DST లతో సహా) అందరి కోసం ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశించింది. క్రెడిట్ కార్డు ఉత్పత్తులను మార్కెటింగ్ చేయడానికి నిమగ్నమైన DSAలు, బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన ప్రదర్శించబడి ఉన్న 'డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ సేవా ప్రదాతల కొరకు ఆదర్శ ప్రవర్తనా నియమావళి' కి కట్టుబడి ఉండేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

7.1 కస్టమర్ల ఖాతాను పరిరక్షించుట

తన కస్టమర్ల క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాలను పరిరక్షించడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ గణనీయమైన చర్యలను తీసుకుంటుంది. కస్టమర్ల వ్యక్తిగత మరియు ఆర్థిక సమాచారము అనధీకృత ప్రాప్యత, చోరీ, లేదా దురుపయోగము కాకుండా రక్షించడానికి బ్యాంకు అత్యంత అధునాతన టెక్నాలజీ మరియు ధృఢమైన భద్రతా ప్రోటోకాల్స్‌ని వినియోగిస్తుంది. డిజిటల్ రంగంలో ఉద్భవిస్తున్న అవాంతరాలను ఎదుర్కోవడంలో తన భద్రతా చర్యలు ఎప్పటికప్పుడు ఆధునీకరించబడి మరియు సమర్థవంతంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికై వాటిని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించుకుంటుంది. దానికి అదనంగా, తమ క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాలపై ఏదైనా అనుమానిత చర్యను రిపోర్టు చేయాల్సిందిగా బ్యాంకు తన కస్టమర్లను ప్రోత్సహిస్తుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు తమ క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాలను మోసం, ఫిషింగ్ స్కామ్‌లు, మరియు సైబర్ నేరాల ఇతర రూపాల నుండి ఎలా కాపాడుకోవాలనే దానిపై సమాచారానికి సులభమైన ప్రాప్యతను కూడా అందజేస్తుంది. తమ కస్టమర్ల క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాల భద్రతకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వడం ద్వారా, తన కస్టమర్లతో విశ్వసనీయత మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధ బాంధవ్యాలను వృద్ధి చేసుకోవడం పట్ల ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన నిబద్ధతను ప్రదర్శిస్తుంది.

7.1.1 బ్యాంక్ కార్డు సదుపాయము: క్రెడిట్ కార్డు పోగొట్టుకున్న, చోరీ అయిన, అందుకోని, లేదా దురుపయోగం చేసిన ఉదంతములో, వెంటనే తమ కార్డును బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్, మొబైల్ యాప్ మరియు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం ద్వారా బ్లాక్ చేయాల్సిందిగా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమరుకు సలహా ఇస్తుంది.

7.1.2 మోసపూరిత లావాదేవీలను రిపోర్టు చేయుట: తన క్రెడిట్ కార్డుపై ఏదైనా అనధీకృత లావాదేవీ జరిగితే సకాలంలో రిపోర్టు చేయాలని ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమరును ప్రోత్సహిస్తుంది, తద్వారా బ్యాంక్ యొక్క "కస్టమర్ నష్టపరిహారం మరియు రక్షణ పాలసీ" లో వివరించబడినట్లుగా కస్టమర్ లయబిలిటీ పరిమితం అవుతుంది, అది మా వెబ్‌సైట్ పైన కూడా అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

7.1.3 సహేతుకమైన శ్రద్ధతో వ్యవహరించండి: ఒకవేళ తాము సహేతుకమైన శ్రద్ధను కనబరచకుంటే లేదా నష్టాలకు దారితీసేలా తప్పుగా వ్యవహరిస్తే, తమ ఖాతాపై జరిగే నష్టాలన్నింటికీ కస్టమర్లు బాధ్యులై ఉంటారు.

7.1.4 స్టేట్‌మెంట్లను క్రమం తప్పకుండా చెక్ చేయండి: కస్టమర్లు తమ స్టేట్‌మెంట్లను క్రమం తప్పకుండా చెక్ చేసుకునేలా, వివరాలను సరిచూసుకోవడానికి, పరిమితులు, అలర్టులను సక్రియం చేయడానికి మా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్‌ని సందర్శించి లేదా మొబైల్ అప్లికేషన్ కి లాగిన్ అయ్యేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ప్రోత్సహిస్తుంది. ఒకవేళ స్టేట్‌మెంట్ లోని ఒక ఎంట్రీ తప్పుగా అనిపిస్తే, కస్టమరు సాధ్యమైనంత త్వరగా బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి.

7.1.5 ఒక లావాదేవీని పరిశోధించుట: ఒకవేళ ఒక లావాదేవీని పరిశోధించాల్సిన అవసరం ఉంటే, తనతో మరియు బ్యాంకు గనక వారిని నిమగ్నం చేయాలనుకుంటే చట్టమును అమలు చేయు అధికారులు లేదా ఎవరేని ఇతర చట్టబద్ధ అధికారులతో సహకరించమని బ్యాంకు కస్టమరును కోరుతుంది.

అప్పు ఇవ్వడం కోసం సదభ్యాసాల నియమావళి

విభాగం 1 – రిటైల్ లెండింగ్

1.1 రిటైల్ లెండింగ్ కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము

ఒక బాధ్యతాయుతమైన ఋణదాతగా, ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్, వర్తించే చట్టాలు, నియమ నిబంధనలు మరియు ప్రవర్తనా నియమావళి అన్నింటికీ కట్టుబడి ఉంటుంది. తన కస్టమర్లకు బ్యాంకు యొక్క లెండింగ్ పాలసీలు మరియు ఆచరణలపై ఒక అవగాహనను కల్పించడానికి ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి ఉద్దేశించబడింది. బ్యాంక్ ఋణగ్రహీతలకు బ్యాంకుతో వారి నిమగ్నతకు సంబంధించి పారదర్శకత మరియు స్పష్టతను ఇవ్వడానికి కూడా ఇది ఉద్దేశించబడింది. భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకుచే ఎప్పటికప్పుడు సమయానుగుణంగా జారీ చేయబడే నిబంధనాయుత మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ఈ నియమావళి యొక్క ఫ్రేమ్‌వర్క్ ఉంది. తన ఋణగ్రహీతల పట్ల ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క ముఖ్య ఉద్దేశ్యాలు ఇక్కడ ఉన్నాయి: -

1.1.1 బ్యాంక్ యొక్క లెండింగ్ అభ్యాసాలలో పారదర్శకత ఉండేలా చూసుకొనుట: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క లెండింగ్ పద్ధతులు పారదర్శకంగా ఉండేలా, మరియు కస్టమర్లు వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు, ఛార్జీలు మరియు షరతులు మరియు నిబంధనలతో సహా లోన్ ఉత్పత్తుల గురించి సంపూర్ణమైన మరియు కచ్చితమైన సమాచారానికి ప్రాప్యత కలిగి ఉండేలా ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి చూసుకుంటుంది.

1.1.2 బ్యాంక్ యొక్క లెండింగ్ అభ్యాసాలలో సమంజసత ఉండేలా చూసుకొనుట: బ్యాంకు వద్ద లెండింగ్ నిర్ణయాలు అన్నీ ఋణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ విలువదనం మరియు లోన్‌ని తిరిగి చెల్లించు సామర్థ్యము యొక్క విశ్లేషణపై ఆధారపడి ఉండేలా మరియు లింగం, జాతి, మతం లేదా మరేదైనా అంశం పట్ల వివక్ష లేకుండా ఆ విశ్లేషణ చేయబడేలా ఈ నియమావళి చూసుకుంటుంది.

1.1.3 బాధ్యతాయుతంగా ఋణమివ్వడాన్ని ప్రోత్సహించుట: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వెంటాడి వేధించే ఋణ అభ్యాసాలకు పాల్పడకుండా ఈ నియమావళి చూసుకుంటుంది.

2.1 ఉత్పాదన సమాచారము మరియు కస్టమర్ స్వాధీనత ప్రక్రియ

కస్టమర్లు లోన్‌తో ముడిపడి ఉన్న షరతులు మరియు నిబంధనల పట్ల ఒక స్పష్టమైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా చూసుకుంటూ తన లెండింగ్ ఉత్పత్తుల గురించి వారికి పారదర్శకమైన మరియు కచ్చితమైన సమాచారము ఇవ్వడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది.

2.1.1 ఉత్పత్తి సంబంధిత సమాచారం: వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు లోన్ తో ముడిపడి ఉన్న ఇతర ఛార్జీల గురించి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ వివరమైన సమాచారమును అందజేస్తుంది. పారదర్శకమైన మరియు కచ్చితమైన ఉత్పాదన సమాచారమును అందజేయడం ద్వారా, ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్ల మధ్య నమ్మకం మరియు విశ్వాసాన్ని పెంచుకుంటుంది మరియు నైతిక లెండింగ్ అభ్యాసాల పట్ల ప్రతిష్టను నిర్వహించుకుంటుంది.

2.1.2 ఇతర ముఖ్య సమాచారము అంతా సులభంగా లభ్యత: ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన కస్టమర్ సమాచార వినిమయ ప్రక్రియను సమగ్రంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉంచుతుంది. దరఖాస్తును స్వీకరించని పక్షములో తిరిగిచెల్లించదగిన రుసుము, ఆలస్యపు చెల్లింపుల కొరకు అపరాధ రుసుము, ఏదైనా ఉంటే, నిర్ధారిత రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు మార్పిడి లేదా అటు నుండి ఇటు మార్పు కోసం మార్పిడి ఛార్జీలు మరియు ఋణదాత యొక్క ప్రయోజనం పట్ల ప్రభావం చూపే

మరేదైనా విషయము వంటి ఇతర ముఖ్యమైన సమాచారం అంతా స్పష్టంగా మరియు కరాఖండిగా తెలియజేయబడుతుంది. తదుపరి, అట్టి సమాచారము మరియు మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ డాక్యుమెంటేషన్ లో అంతర్భాగంగా అదనంగా ఉత్పత్తి- సంబంధిత ఫీచర్లను కలిగియున్నట్టి ఇతర సమాచార వినిమయము బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన కూడా కస్టమరుకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

2.1.3 **దరఖాస్తు ఫారమును నింపుట:** కస్టమరు తన పేరు, చిరునామా, ఆదాయము, ఉద్యోగ వివరాలు మరియు లోన్ మొత్తము వంటి వ్యక్తిగత మరియు ఆర్థిక వివరాలను అందిస్తూ, వాటితో పాటుగా తన లోన్ దరఖాస్తును ముందుకు తీసుకువెళ్ళడానికి అవసరమైన సంబంధిత మద్దతు పత్రాలను జతపరుస్తూ ఒక దరఖాస్తు ఫారమును పూర్తి చేస్తారు. బ్యాంక్ తన వెబ్‌సైట్‌లు, నోటీసు-బోర్డులు, ఉత్పాదన సాహిత్యం మొదలైన వాటి ద్వారా క్రెడిట్ నిర్ణయాలను తెలియజేయడానికి సమయరేఖలపై తగిన విధంగా వెల్లడింపులు చేస్తుంది.

2.1.4 **స్వీకార ప్రకటన (అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్):** లోన్ దరఖాస్తులను అన్నింటినీ అందుకున్నందుకు గాను ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ ఇస్తుంది మరియు ఆ దరఖాస్తు ఎప్పటి లోగా పరిష్కరించబడుతుందో ఆ సమయ సూచికను తెలియజేస్తుంది.

2.1.5 **దరఖాస్తు యొక్క వెరిఫికేషన్ (సరిచూసుకోవడం):** ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారము లోన్ దరఖాస్తును పరిశీలిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / డాక్యుమెంట్లు గనక అవసరమైతే, వాటిని దరఖాస్తుదారు నుండి కోరుతుంది.

2.1.6 **లోన్ దరఖాస్తును స్వీకరించుట లేదా తిరస్కరించుట:** ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఎటువంటి ప్రవేశ పరిమితులతో సంబంధం లేకుండా, ఋణాల యొక్క విభాగాలు అన్నింటికీ, నిర్దిష్టపరచిన సమయం లోపున, అట్టి ఋణాల దరఖాస్తుల స్వీకారము లేదా తిరస్కరణకు దారితీసిన అంశాలన్నింటినీ పరిగణనలోనికి తీసుకున్న తర్వాత ప్రతి లోన్ దరఖాస్తు యొక్క స్వీకారము లేదా తిరస్కరణను ప్రధాన కారణము/కారణాలతో పాటుగా లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

3.1 లోన్ బుకింగ్ ప్రక్రియ

సంభావ్య కస్టమరు ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క లెండింగ్ ఉత్పాదన పట్ల ఆసక్తిని వ్యక్తపరచినప్పుడు, బ్యాంకు కఠినమైన లోన్ మదింపు ప్రక్రియను అనుసరిస్తుంది, అందులో క్రెడిట్ పరిశీలనలు, ఆదాయం వెరిఫికేషన్, ఉపాధి వెరిఫికేషన్, తాకట్టుల మదింపు, చట్టబద్ధమైన వెరిఫికేషన్,మరియు ముప్పు విశ్లేషణ చేరి ఉంటాయి. ఒకవేళ కస్టమరు గనక బ్యాంక్ యొక్క అర్హతా ప్రాతిపదికను నెరవేర్చి మరియు తగిన శ్రద్ధ చూపే ప్రక్రియను సంతృప్తి పరచిన పక్షములో, లోన్ దరఖాస్తు ఆమోదించబడుతుంది మరియు కస్టమరుకు లోన్ బట్వాడా చేయబడుతుంది. లెండింగ్ కార్యకలాపాలు బాధ్యతాయుతమైన మరియు నైతికమైన రీతిలో నిర్వహించబడేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

4.1 లోన్ ఒప్పందము మరియు బట్వాడా ప్రక్రియ

లోన్ ఒప్పందాలన్నీ వర్తించు చట్టాలు మరియు నిబంధనలను పాటించేలా చూసుకోవడానికై నిబంధనాయుత మార్గదర్శకాలు మరియు పరిశ్రమ అత్యుత్తమ అభ్యాసాలకు ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంటుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చక్కగా-పేర్కొనబడిన లోన్ బట్వాడా ప్రక్రియను కూడా అనుసరిస్తుంది, ఈ విషయంగా బ్యాంకు అనుసరించే కొన్ని అభ్యాసాలు ఇక్కడ ఉన్నాయి:

4.1.1 **సమీకృతమైన ఋణ ఒప్పందపత్రము:** ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కస్టమరుతో లోన్ యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలతో పాటుగా తీసుకున్న లోన్ మొత్తము, వడ్డీ రేటు, తిరిగిచెల్లింపు షెడ్యూలు, మరియు లోన్ తో ముడిపడి ఉండే ఏవైనా రుసుములు లేదా అపరాధ రుసుముల వివరాలను స్పష్టంగా పేర్కొనే ఒక లోన్ ఒప్పందమును కుదుర్చుకుంటుంది. ఒప్పందపత్రములో కస్టమరు మరియు బ్యాంక్ యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలు పొందుపరచబడి ఉంటాయి.

4.1.2 **స్వాగత కిట్:** లోన్ దరఖాస్తులు వ్రాసుకొని మరియు లోన్ బట్వాడా జరిగిన మీదట, ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కస్టమరుకు ఒక స్వాగత లేఖ / ముఖ్య లోన్ వివరాలతో లోన్ కిట్, ఒప్పందము యొక్క నకలు మరియు వర్తిస్తే, డాక్యుమెంట్ల జాబితాను అందజేస్తుంది.

4.1.2.1 ఋణగ్రహీతకు క్రెడిట్ పరిమితిని దాని నిబంధనలు మరియు షరతులను బ్యాంక్ తెలియజేస్తుంది మరియు ఋణగ్రహీత తన పూర్తి పరిజ్ఞానంతో ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల పట్ల అంగీకారం ఇవ్వడాన్ని రికార్డులో ఉంచుతుంది.

4.1.2.2 బ్యాంక్ మరియు ఋణగ్రహీత మధ్య చర్చలు జరిగిన తర్వాత బ్యాంక్ ఇచ్చిన ఋణ సౌకర్యాలను శాసించే షరతులు మరియు నిబంధనలు మరియు ఇతర హెచ్చరికలు వ్రాతపూర్వకంగా తగ్గించుకోబడతాయి మరియు అధీకృత అధికారిచే సక్రమంగా ధృవీకరించబడతాయి.

4.1.3 **షరతులు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండుట:** మంజూరు చేయబడిన ఋణాలు, అట్టి మంజూరు చేయబడిన షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగా సకాలములో పంపిణీ జరిగేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

4.1.4 **సకాలములో బట్వాడాలు మరియు అప్‌డేట్‌లు:** లోన్ బట్వాడాలు సకాలములో మరియు సమర్ధవంతమైన రీతిలో చేయబడేలా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

కస్టమరుకు కల్పించిన క్రెడిట్ సదుపాయాలు సంపూర్ణంగా బ్యాంక్ యొక్క విచక్షణపై ఆధారపడి ఉంటాయని లోన్ ఒప్పందపత్రములో బ్యాంకు నిర్దిష్టంగా పేర్కొని ఉంటుంది. వీటిలో, మంజూరు పరిమితులకు మించి డ్రా చేయడం, క్రెడిట్ మంజూరులో ప్రత్యేకించి అంగీకరించిన అవసరానికి కాకుండా ఇతరత్రా జారీ చేయబడిన చెక్కులను అంగీకరించడం, మరియు ఋణగ్రహీత ఖాతాపై నిరర్ధక ఆస్తిగా వర్గీకరణపై లేదా మంజూరు షరతుల పట్ల సమ్మతి వహించని కారణంగా డ్రాయింగును అనుమతించకపోవడం వంటి సదుపాయాల ఆమోదము లేదా నిరాకరణ చేరి ఉండవచ్చు. క్రెడిట్ పరిమితులను సరిగ్గా సమీక్షించకుండానే, బిజినెస్ లో ఎదుగుదల మొదలగు కారణాల వల్ల ఋణగ్రహీతల తదుపరి ఆవశ్యకతలను తీర్చడానికి బ్యాంకుకు కర్తవ్యబాధ్యత ఉండదని కూడా బ్యాంకు ప్రత్యేకంగా పేర్కొంటుంది.

5.1 వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ పారదర్శకమైన మరియు ఒకే విధమైన వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీ పాలసీని అనుసరిస్తుంది. లోన్‌లపై వడ్డీ రేట్లు, ఋణదాత క్రెడిట్ స్కోరు, తిరిగిచెల్లింపు సామర్థ్యము మరియు ప్రస్తుతమున్న మార్కెట్ పరిస్థితులు వంటి వివిధ అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి. తమ ఋణాలకు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల గురించి కస్టమర్లకు పూర్తిగా తెలియజేయబడేలా మరియు దాగియున్న లేదా వెల్లడించబడని రుసుములు ఏవీ లేకుండా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ తన లెండింగ్ కార్యకలాపాలన్నింటిలోనూ సమగ్రత మరియు వృత్తిపరత్వము యొక్క ఉన్నత ప్రమాణాలను నిర్వహించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

5.1.1 వడ్డీ రేట్ల యొక్క స్పష్టమైన సమాచార వినిమయము: షరతులు మరియు నిబంధనలతో పాటుగా వడ్డీ రేట్లను ఒక మంజూరు లేఖ లేదా లోన్ ఒప్పందపత్రము ద్వారా ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

5.1.2 వడ్డీ రేట్ల యొక్క పునస్సమీక్ష: వడ్డీ రేటులో ప్రస్తుతమున్న వైవిధ్య రేటుకు పునస్సమీక్ష జరిగిన పక్షములో, మార్పుల గురించి లిఖితపూర్వక సమాచారము ద్వారా తదుపరి నెలలో కస్టమర్ యొక్క తపాలా చిరునామాకు కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది, అదనంగా వాటి గురించిన నోటిఫికేషన్లు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ పైన అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.

5.1.2.1 పైవి మాత్రమే కాకుండా వాటితో పాటు వడ్డీ రేటు, ఛార్జీ లేదా ఏవైనా షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఏదైనా ఇతర మార్పు గురించి ఋణగ్రహీతకు చాలా ముందుగానే (30 రోజులు) తెలియజేయబడుతుంది మరియు ఈ మార్పులు కేవలం తదుపరి రోజులకు మాత్రమే అమలు లోనికి వస్తాయి.

5.1.3 ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ సదుపాయం: ఒకవేళ బ్యాంక్ గనక ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ అందజేసినా, లేదా ప్రస్తుతమున్న ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ పరిమితిలో పెంపుదల చేసినా, కోరినమీదట ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ తిరిగి చెల్లించదగినదిగా ఉంటుందా లేదా ఇతరత్రానా అనేది బ్యాంకు తెలియజేస్తుంది.

5.1.4 అపరాధ రుసుముల పట్ల నోటిఫికేషన్: డిఫాల్ట్ జరిగిన పక్షములో, అదనపు ఛార్జీల గురించి సంభావ్య కస్టమర్లకు బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన మరియు దరఖాస్తు ఫారము పైన బ్యాంకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యపు చెల్లింపుపై అట్టి ఛార్జీలు కేవలం బకాయీ ఉన్న మొత్తముపై మాత్రమే వర్తింపు చేయబడతాయి మరియు మొత్తంగా లోన్ మొత్తముపై మాత్రం కాదు.

5.1.5 ఇతర ఛార్జీలు: కస్టమర్లు తమ లోన్ ఖాతాకు సంబంధించి చెల్లించవలసిన ముఖ్య ఛార్జీలు అన్నింటినీ బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన మరియు దరఖాస్తు ఫారము/ మంజూరు లేఖ/ లోన్ ఒప్పందపత్రము పైన బ్యాంక్ తెలియజేస్తుంది. ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పుచేర్పులు బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైటుపై అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

6.1 బట్వాడా తదనంతర అజమాయిషీ

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ ఒక నిర్మాణాత్మకమైన మరియు వ్యవస్థీకృతమైన బట్వాడా అనంతర పర్యవేక్షణను అనుసరిస్తుంది, ఇందులో ఋణగ్రహీత యొక్క తిరిగిచెల్లింపు పనితీరు మరియు ఆర్థిక స్థితిపై క్రమం తప్పని పర్యవేక్షణ చేరి ఉంటుంది.

బట్వాడా అనంతర పర్యవేక్షణ సమంజసమైన, పారదర్శకమైన మరియు కస్టమర్-హితమైన తీరులో నిర్వహించబడేలా చూసుకోవడానికి ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది. తిరిగిచెల్లింపు వ్యవధిలో తలెత్తే ఏవైనా సమస్యలు లేదా ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి బ్యాంకు తన కస్టమర్లతో సన్నిహితంగా పనిచేస్తుంది.

6.1.1 నిర్మాణాత్మక వీక్షణ: బ్యాంకుచే బట్వాడా అనంతర అజమాయిషీకై, ప్రత్యేకించి రెండు లక్షల రూపాయల వరకూ ఉన్న లోన్‌లకు సంబంధించి, బ్యాంకు, ఋణగ్రహీత ఎదుర్కోగల ఏదైనా "బ్యాంక్-సంబంధిత" ప్రశస్తమైన ఇబ్బంది పట్ల పట్టించుకునే దృష్టితో నిర్మాణాత్మకంగా వ్యవహరిస్తుంది.

6.1.2 సాధ్యమైనట్లయితే గ్రాంటు సహేతుకమైన పొడిగింపు ఒప్పందము క్రింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును వెనక్కి తీసుకోవడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు ధరావత్తులను కోరడం గురించి ఒక నిర్ణయం తీసుకునే ముందుగా, లోన్ ఒప్పందపత్రములో అటువంటి నిబంధన ఏదీ లేకుంటే, లోన్ ఒప్పందపత్రములో పేర్కొనబడిన విధంగా లేదా సహేతుకమైన సమయంలో బ్యాంకు ఋణగ్రహీతలకు నోటీసును ఇస్తుంది.

6.1.3 సెక్యూరిటీని సకాలములో విడుదల చేయుట: చెల్లింపు లేదా లోన్ మొత్తమును అందుకున్న తర్వాత లేదా ఋణాన్ని వసూలు చేసుకున్న తర్వాత, ఋణగ్రహీతలపై బ్యాంకుకు ఉండగల ఏదేని ఇతర క్లెయిము కొరకు ఏదేని చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా బాధ్యతను బట్టి, ధరావత్తు చేయబడిన ఆస్తులు అన్నింటినీ బ్యాంక్ విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి హక్కును వినియోగించుకోవలసి వచ్చిన పక్షములో, మిగిలియున్న క్లెయిములు మరియు పత్రాలు పరిష్కరించబడే /చెల్లించబడే వరకూ బ్యాంకు ఏ పరిస్థితుల క్రింద ధరావత్తు ఆస్తులను నిలుపుకోవలసిన అర్హత ఉందో దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో సహా ఋణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

7.1 ఇతర నిబద్ధతలు

7.1.1 ఋణగ్రహీత వ్యవహారాలలో ఎటువంటి జోక్యం ఉండదు: ఋణ మంజూరు డాక్యుమెంట్ల యొక్క షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో ఏది ఇవ్వబడిఉందో ఆ ఆవశ్యకతల కొరకు తప్ప (ఇదివరకు ఋణగ్రహీతలచే వెల్లడి చేయబడని కొత్త సమాచారము ఏదైనా ఋణదాత దృష్టికి వచ్చియుంటే తప్ప) ఋణగ్రహీతల వ్యాపారములో బ్యాంకు జోక్యము చేసుకోకుండా చూసుకొంటుంది.

7.1.2 ఋణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయుట: ఒకవేళ ఋణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయుటకై ఋణగ్రహీత లేదా మరొక బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుండి ఖాతాను తీసుకోవడానికి గాను ప్రతిపాదనగా అభ్యర్థన అందిన పక్షములో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా., బ్యాంకుకు ఉన్న అభ్యంతరము, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపున తెలియజేయబడుతుంది.

7.1.3 డిజిటల్ లెండింగ్: డిజిటల్ లెండింగ్ లావాదేవీలు ఏవైనా ఉంటే, వాటి కోసం ముఖ్య ఉత్పాదనా సమాచారం, షరతులు మరియు నిబంధనలు, రుసుములు, ఛార్జీలు, వర్తించు వడ్డీ రేట్లతో సహా ముఖ్య వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో భాగంగా ఇతర ముఖ్యమైన వెల్లడింపులు, మరియు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలలో పేర్కొనబడినట్లుగా ఇతర ముఖ్య సమాచారము, దరఖాస్తును చేర్చుకునే సమయములో మరియు దానికి ఏవైనా మార్పులు జరిగినప్పుడు వెల్లడించబడుతుంది.

7.1.4 లోన్ వసూలు చేసుకోవడం. లోన్‌లు వసూలు చేసుకునే విషయంలో, బ్యాంక్ అనవసరమైన వేధింపులను ఇవ్వదు, కఠినవేళల్లో ఋణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, లోన్‌ల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి చేయదు.

విభాగం 2 – మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలు

1.1 మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాల కొరకు వర్తించే మార్గదర్శకాలు

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చక్కగా నిర్వచించబడిన మైక్రోఫైనాన్స్ లెండింగ్ ప్రక్రియను అనుసరిస్తుంది, అందులో ఋణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ సమర్థత మరియు తిరిగిచెల్లింపు యొక్క సమగ్రమైన విశ్లేషణ చేరి ఉంటుంది. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీతలకు స్థోమతకు తగిన మరియు సరసమైన వడ్డీ రేట్లతో ఋణాలు ఇవ్వబడేలా మరియు వారికి లోన్ షరతులు మరియు నిబంధనలు స్పష్టంగా వివరించబడేలా మరియు ఋణగ్రహీతలచే సంపూర్ణంగా అర్థం చేసుకోబడేలా కూడా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. తన మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీతలు ఆర్థిక అక్షరాస్యత మరియు మొత్తంగా ఆర్థిక సంక్షేమాన్ని మెరుగుపరచుకోవడానికి సహాయపడేందుకై బ్యాంకు వారికి క్రమం తప్పని శిక్షణ కూడా ఇస్తుంది.

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ చే బట్వాడా చేయబడే మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాల వ్యాప్తంగా కొన్ని ముఖ్యమైన మార్గదర్శకాలు:

1. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలు తాకట్టు రహిత ఋణాలుగా ఉంటాయి.
2. ఋణగ్రహీత యొక్క డిపాజిట్ ఖాతాపై అప్పుతో లోన్ లింక్ చేయబడదు.
3. లోన్ పట్ల అర్హతను గుర్తించడానికి గాను, లోన్ దరఖాస్తు నింపే సమయములో బ్యాంకు / బిజినెస్ కరెస్పాండెంట్ (బిసి) యొక్క లోన్ అధికారి ఇంటి ఆదాయపు విశ్లేషణను నిర్వహిస్తారు. నిబంధనాయుత ఆవశ్యకతలో భాగంగా అటువంటి ఆదాయ సమాచారము క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (CICలు) కు రిపోర్టు చేయబడుతుంది.
4. దరఖాస్తు ఫారము ఇచ్చే సమయములో అందజేయబడే సమ్మతి ఫారములో తిరిగిచెల్లింపు అంతరముపై అనుకూలత అందుబాటు చేయబడుతుంది.
5. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలపై బ్యాంకు ఎటువంటి చెల్లింపు ముందస్తు అపరాధ రుసుమును విధించదు.
6. ధరనిర్ణయము మరియు ఛార్జీలపై బ్యాంకు వాస్తవ పత్రము/లోన్ కార్డులో వివరాలను అందజేస్తుంది, అది లోన్ డాక్యుమెంట్లలో భాగంగా ఉంటుంది.
7. తన ఉద్యోగులు లేదా పొరుగుసేవల సంస్థ ఉద్యోగులు / బిసి ల అనుచిత ప్రవర్తనకు మరియు సకాలములో విజ్ఞప్తి పరిష్కారం అందించడానికి బ్యాంకు సంపూర్ణంగా జవాబుదారీగా ఉంటుంది.
8. ఋణాలు వసూలు చేసుకోవడానికి మార్గదర్శకాలు:
    a. బీసీ క్షేత్ర సిబ్బంది లోన్‌లను వసూలు చేయడానికి ఎటువంటి బలవంతం చేయకూడదు మరియు కేంద్రీయంగా నిర్దేశించిన స్థలంలో మాత్రమే వసూలు చేసుకోవాలి
    b. ఒకవేళ ఋణగ్రహీత గనక తన నిర్దేశిత / కేంద్రీయ నిర్దేశిత స్థలంలో వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో అగుపించడం విఫలమైతే, బిసి క్షేత్ర సిబ్బంది ఋణగ్రహీత యొక్క నివాస స్థలము లేదా పని స్థలములో వసూలు చేసుకోవడానికి అనుమతించబడతారు.
    c. బ్యాంక్ లేదా తన ఏజెంట్లు వసూలు దిశగా ఎటువంటి మొరటు పద్ధతులకూ పాల్పడబోరు.

d. బ్యాంకు లేదా దాని ఏజెంట్లు వసూళ్ళ కోసం కస్టమర్లను మాటలతో గానీ లేదా శారీరకంగా గానీ భయపెట్టకూడదు లేదా అవమానించకూడదు

e. బ్యాంకు లేదా దాని ఏజెంట్లు ఋణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు, పొరుగువారు లేదా సహోద్యోగులను వేధించకూడదు.

f. వసూలుకు సంబంధించిన విజ్ఞప్తుల పరిష్కారం కోసం కస్టమరు లోన్ కార్డులో ఇవ్వబడియున్న వివరాల మేరకు బిసి బ్రాంచ్/ బ్యాంక్ యొక్క టోల్ ఫ్రీ నంబర్/ బ్యాంక్ యొక్క నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.

g. బకాయిలు ఉన్న ఋణగ్రహీతల కొరకు బిసి క్షేత్ర సిబ్బంది సేకరణ /వసూలు చర్యలను ఉదయం 9:00 గంటలు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల మధ్యన మాత్రమే నిర్వర్తిస్తారు. క్రమం తప్పని లోన్ ఖాతాలను కలిగియున్న ఇతర ఋణగ్రహీతల కొరకు బిసి క్షేత్ర సిబ్బంది ఋణగ్రహీత సౌకర్యం మేరకు ఇప్పటి వేళలు/ ప్రక్రియ ప్రకారం కొనసాగవచ్చు.