ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ക്രമ നമ്പർ	വിശദാംശങ്ങൾ	പേജ് നമ്പർ
1.1	ആർബിഎൽ ബാങ്കിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം	4
2.1	ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ	6
3.1	നിരക്കുകളുടെ പട്ടിക	14
4.1	കുടിശ്ശിക ശേഖരിക്കൽ	15
5.1	ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (**CIC**) റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ	15
	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - ബാങ്കിംഗ്	
1.1	ബാങ്കിംഗ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യവും പ്രയോഗവും	17
2.1	ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, അപേക്ഷ, നോമിനേഷൻ, അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ പ്രക്രിയ	17
3.1	പലിശ നിരക്കുകൾ	18
4.1	നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	19
5.1	കാർഡ്, പിൻ, ചെക്ക് ബുക്ക് എന്നിവയുടെ വിതരണം	20
6.1	പണമിടപാടുകൾ	21
7.1	ക്ലിയറിംഗ് സൈക്കിൾ / കളക്ഷൻ സേവനങ്ങൾ	21
8.1	ഇഷ്യു ചെയ്ത ചെക്ക്	22
9.1	പോസിറ്റീവ് പേ സിസ്റ്റം	23
10.1	നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റും സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങളും	23
11.1	പേയ്മെന്റുകൾ റദ്ദാക്കൽ	23
12.1	ആഭ്യന്തര പണമയക്കൽ	24
13.1	വിദേശ രാജ്യങ്ങളിൽ പേയബിളായ ചെക്കുകൾ	24
14.1	അംഗീകൃത ഓഫീസുകൾ വഴി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് സേവനങ്ങൾ	25
15.1	സുരക്ഷിതമായ ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ	25
16.1	അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ	26
17.1	ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിരക്ഷിക്കുന്നു	26
18.1	ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുമ്പോഴുള്ള മുൻകരുതലുകൾ	29
19.1	മറ്റ് മുൻകരുതലുകൾ	30
20.1	നഷ്ടങ്ങളുടെ ബാധ്യത	30
	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	
1.1	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം	31
2.1	ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയും	31
3.1	അപേക്ഷയുടെ വെരിഫിക്കേഷനും ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയ പ്രക്രിയയും	32

4.1	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ വിതരണം, സജീവമാക്കൽ, റദ്ദാക്കൽ	**33**
5.1	ബില്ലിംഗ് നയം	**35**
6.1	വിൽപ്പനയും വിപണന നൈതികതയും	**36**
7.1	ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിരക്ഷിക്കുന്നു	**36**
	വിഭാഗം 1 - റീട്ടെയിൽ കടംകൊടുക്കൽ	
1.1	റീട്ടെയിൽ കടംകൊടുക്കലിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം	**38**
2.1	ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ ഏറ്റെടുക്കൽ പ്രക്രിയയും	**38**
3.1	ലോൺ അപ്രൈസൽ പ്രക്രിയ	**39**
4.1	വായ്പാ കരാറും വിതരണ പ്രക്രിയയും	**40**
5.1	പലിശ നിരക്കും ചാർജ്ജുകളും	**41**
6.1	വിതരണത്തിന് ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം	**42**
7.1	മറ്റ് പ്രതിബദ്ധതകൾ	**43**
	വിഭാഗം 2 - മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ	
1.1	മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ	**44**

ആർബിഎൽ ബാങ്കിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

1.1 ആർബിഎൽ ബാങ്കിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ആർബിഎൽ ബാങ്കിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഒരു സ്വമേധയാ ഉള്ള നിയമാവലിയാണ്, കൂടാതെ ഇത് ഇടപാടുകാരുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ബാങ്ക് പാലിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും തത്വങ്ങളുടെയും ഒരു ചട്ടക്കൂട് സജ്ജമാക്കുന്നു. ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനരീതികൾ സുതാര്യവും ധാർമ്മികവും നീതിയുക്തവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് അത്തരമൊരു നിയമാവലിയുടെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം. ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, ഫീസും നിരക്കുകളും, മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങളും വ്യക്തവും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ രീതിയിൽ നിയമാവലി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നു. ഇത് പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉടനടി ന്യായമായും കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിൽ വിശ്വാസവും ആത്മവിശ്വാസവും വളർത്തിയെടുക്കാനും ബാങ്കും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള ദീർഘകാല ബന്ധത്തിന് ശക്തമായ അടിത്തറ സ്ഥാപിക്കാനും സഹായിക്കുന്നു.

1.1.1 സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു: ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആർബിഎൽ ബാങ്കും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള ഒരു ചട്ടക്കൂട് സ്ഥാപിക്കുന്നു. പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസും നിരക്കുകളും, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കേണ്ട മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നത് ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

1.1.2 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ന്യായമായ പെരുമാറ്റം നൽകുന്നു: ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായമായും വിവേചനമില്ലാതെയും പെരുമാറണമെന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു. സേവനങ്ങളിലേക്ക് തുല്യമായ പ്രവേശനം നൽകൽ, എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ബഹുമാനത്തോടും മാന്യതയോടും പെരുമാറുക, അന്യായമോ വഞ്ചനാപരമോ ആയി കണക്കാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതികൾ ഒഴിവാക്കൽ എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

1.1.3 ലളിതവും കാര്യക്ഷമവുമായ പരാതിപരിഹാരം സാധ്യമാക്കുന്നു: ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികളോ ആവലാതികളോ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനും ഈ പരാതികൾക്ക് സമയബന്ധിതവും കാര്യക്ഷമവുമായ പരിഹാരം നൽകുന്നതിനും ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരിഹാരം തേടാനുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും അതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും അറിവുണ്ടെന്നും ഈ നിയമാവലി ഉറപ്പാക്കുന്നു.

1.1.4 ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയുടെ സംരക്ഷണം നിർബന്ധമാക്കുന്നു: ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയും രഹസ്യമായി പരിരക്ഷിക്കുകയും സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യണമെന്ന് നിർബന്ധിക്കുന്നു. ബാധകമായ എല്ലാ ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അനുസരിക്കുന്നതും ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയുടെ അനധികൃത ആക്സസ് അല്ലെങ്കിൽ ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിന് ഉചിതമായ നടപടികൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

1.1.5 ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു: ബാങ്കിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ബാങ്ക് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

ഉപഭോക്താവിന് ഈ നിയമാവലിയെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും അന്വേഷണങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിലോ ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും ഫീഡ്ബാക്ക് ഉണ്ടെങ്കിലോ, അവർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ നോഡൽ ഓഫീസർ - ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിനെ ബന്ധപ്പെടാം:

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്,
യൂണിറ്റ് നമ്പർ 306-311,
മൂന്നാം നില, ജെഎംഡി മെഗാപോളിസ്, സെക്ടർ - 48, സോഹന റോഡ്
ഗുരുഗ്രാം – 122018, ഹരിയാന
ഫോൺ നമ്പർ. - 022 6232 7777

2.2 ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

2.1.1 നീതിയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും തത്വങ്ങൾ: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ബിസിനസ് സമഗ്രതയോടും സത്യസന്ധതയോടും നീതിപരമായും നടത്തുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, കൂടാതെ അതിന്റെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ഉചിതമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നു. ബാങ്ക് പാലിക്കുന്ന പ്രധാന തത്വങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നു: -

2.1.1.1 ജാതി, ലിംഗഭേദം, വംശം, ആഭിമുഖ്യം അല്ലെങ്കിൽ സാമ്പത്തിക നില എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനം പാടില്ല: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും അവരുടെ വംശം, മതം, ലിംഗഭേദം, ആഭിമുഖ്യം അല്ലെങ്കിൽ സാമ്പത്തിക നില എന്നിവ പരിഗണിക്കാതെ ന്യായമായും തുല്യമായും പരിഗണിക്കുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും തുല്യ അവസരങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ വിശ്വസിക്കുകയും അവരുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

2.1.1.2 നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കൽ: ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.1.1.3 അന്യായമോ വഞ്ചനാപരമോ ആയ നടപടികളൊന്നുമില്ല: ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയോ സേവനങ്ങളെയോ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കുകയോ ഫീസും നിരക്കുകളും മറയ്ക്കുകയോ വ്യക്തമല്ലാതാക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് പോലുള്ള അന്യായമോ വഞ്ചനാപരമോ ആയ നടപടികളിൽ ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

2.1.1.4 സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും തത്വങ്ങൾ: ബാങ്കും അതിന്റെ ജീവനക്കാരും ഏജന്റുമാരും പങ്കാളികളും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

2.1.1.5 ഈ കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും നിറവേറ്റൽ: ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാരും അതിന്റെ പ്രതിനിധികളും പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളും വ്യവഹാരങ്ങളും സഹിതം ബാങ്ക് നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഈ കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.2.1 ഉപഭോക്തൃ ബോധവത്കരണത്തിന്റെ തത്വങ്ങൾ: സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസിലാക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും: -

2.2.1.1 മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ള രീതിയിൽ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നു: ഏത് ഫീസും നിരക്കുകളും, പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ, ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വ്യക്തവും സംക്ഷിപ്തവുമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നുവെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു, അത് ലളിതവും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പവുമുള്ളതുമായ വിധത്തിൽ ലഭ്യമാക്കും.

2.2.1.2 ഉപഭോക്തൃ ബോധവത്കരണം: ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സവിശേഷതകൾ, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തലുകൾ, നഷ്ടസാധ്യതകൾ എന്നിവ വിശദീകരിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

2.2.1.3 മികച്ചത് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു: ഒരു ബാങ്ക് ജീവനക്കാരൻ/അസോസിയേറ്റ് സഹായിക്കുമ്പോൾ, അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന / അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോട് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവ് ഡിജിറ്റലായി അപേക്ഷിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളും ആനുകൂല്യങ്ങളും അടിസ്ഥാനമാക്കി സ്വയം തിരഞ്ഞെടുക്കും.

2.2.1.4 ന്യായവും ഉചിതവുമായ പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയൽ: എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തതയുള്ളതും ന്യായവും ഉചിതവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ലെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.2.1.5 കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വെളിപ്പെടുത്തൽ ലഭ്യമാക്കുന്നു: നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളും, ബാധകമായ നിരക്കുകൾ എന്നിവയുടെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ കൃത്യമായും സമയബന്ധിതമായും നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.3.1 മര്യാദ, കാര്യക്ഷമത, തർക്ക പരിഹാരം എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങൾ: ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മാന്യവും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകുന്നുണ്ടെന്നും അതോടൊപ്പം അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ നന്നായി പരിശീലനം നേടിയവരും ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് അറിവുള്ളവരുമാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ബാങ്കുമായുള്ള ഇടപാടിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സന്തോഷകരമായ ഇടപെടൽ അനുഭവപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്ക് എല്ലാ പരിശ്രമവും നടത്തും; എന്നിരുന്നാലും, അപ്രതീക്ഷിതമായി എന്തെങ്കിലും സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും അത് കൈകാര്യം ചെയ്യും:

2.3.1.1 **ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഫീഡ്ബാക്ക്:** ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുന്നതിന് ഒന്നിലധികം മാർഗ്ഗങ്ങൾ നൽകും. ഇതിൽ ബാങ്കിന്റെ ശാഖകൾ, കോൾ സെന്റർ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ഓൺലൈൻ ഫീഡ്ബാക്ക് ഫോം എന്നിവ ഉൾപ്പെടാം, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുന്നില്ല.

2.3.1.2 **ഉപഭോക്തൃ അഭ്യർത്ഥന, ചോദ്യങ്ങൾ:** ബാങ്കിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് ഇടപാടുകാരുടെ അഭിപ്രായം കേൾക്കുകയും കാര്യക്ഷമമായി പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

2.3.1.3 **ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ:** ആർബിഎൽ പരാതി നൽകുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും സഹായിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും, ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അനുസരിച്ച് പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.

2.3.1.4 **അംഗീകാരവും ആശയവിനിമയ സമയപരിധിയും:** നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാനുള്ള ശ്രമത്തോടെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ ചോദ്യങ്ങൾക്കും അഭ്യർത്ഥനകൾക്കും പരാതികൾക്കുമുള്ള പരിഹാര സമയപരിധി ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

2.3.1.5 **ബാങ്ക് ചാർജുകൾ തിരികെ നൽകൽ:** ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് തെറ്റായി ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ബാങ്ക് ചാർജുകൾ തിരികെ നൽകുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

2.3.1.6 **തെറ്റ് അംഗീകരിക്കലും തിരുത്തൽ നടപടിയും:** ബാങ്കിന്റെ തെറ്റുകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് അംഗീകരിക്കുകയും അവ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായതും വേഗത്തിലുള്ളതുമായ തിരുത്തൽ നടപടികൾ നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

2.3.1.7 **വിവിധ പരാതി പരിഹാര ഫോറങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവരെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നുവെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തും. വിശദമായ എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

2.4.1 **ഉൽപ്പന്ന അനുയോജ്യതയുടെ തത്വങ്ങൾ:** ഉപഭോക്താക്കളുടെ സാമ്പത്തിക ആവശ്യങ്ങൾ, നിക്ഷേപ ലക്ഷ്യങ്ങൾ, നഷ്ട സഹനീയത, മുൻഗണനകൾ, മറ്റ് പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ എന്നിവയുടെ വിലയിരുത്തലിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ / സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വികസിപ്പിക്കും. ഉചിതമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കണം:

2.4.1.1 വ്യക്തതയുള്ള പ്രതീക്ഷകൾ സജ്ജമാക്കുന്നു: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അത് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അനുയോജ്യതയും ഔചിത്യവും നിർണ്ണയിക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്, ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്നതുപോലെ, പ്രസക്തവും ഉചിതവുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉടനെ തന്നെ സമഗ്രമായും, സുതാര്യമായും നൽകാനുള്ള തങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ഒരു പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അനുയോജ്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ സഹായകമായേക്കാവുന്ന ചില വിവരങ്ങളിൽ സാധാരണയായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയും (സ്ഥിര വരുമാനം, ആസ്തികൾ മുതലായവ) അയാളുടെ സാമ്പത്തിക ലക്ഷ്യങ്ങൾ, നിക്ഷേപ ലക്ഷ്യങ്ങൾ (നഷ്ട സാധ്യത ഏറ്റെടുക്കൽ മുൻഗണനകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള റിസ്ക് പ്രൊഫൈൽ, മുതലായവ) കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ നിക്ഷേപ മേഖലയിലെ അറിവിന്റെ/പരിചയത്തിന്റെ നിലവാരം (സേവനങ്ങളുടെ തരങ്ങൾ, സ്വഭാവം, അളവ്, ഇടപാടുകളുടെ ആവൃത്തി മുതലായവ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

2.4.1.2 വിൽപ്പന പ്രതിനിധികളെ തിരിച്ചറിയൽ: ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കാൻ ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ ബാങ്കിന്റെ വിൽപ്പന പ്രതിനിധികൾ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തും. ബാങ്കിന്റെ സെയിൽസ് റെപ്രസന്റേറ്റീവ് അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ബാങ്ക് സെയിൽസ് റെപ്രസന്റേറ്റീവ് തിരിച്ചറിയുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

2.4.1.3 ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അനുയോജ്യത ഉറപ്പാക്കുന്നു: ഒരു ബാങ്ക് ജീവനക്കാരൻ/അസോസിയേറ്റ് സഹായം നൽകുന്ന ഒരു വിൽപ്പനയ്ക്ക്, ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ അയാളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കും സാമ്പത്തിക നിലയ്ക്കും അനുയോജ്യമാണെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തും. സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവ് ഡിജിറ്റലായി അപേക്ഷിക്കുന്നിടത്ത്, ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളും ആനുകൂല്യങ്ങളും അടിസ്ഥാനമാക്കി സ്വയം തിരഞ്ഞെടുക്കും.

2.4.1.4 നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കൽ: മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വിൽക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ (അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ് / ബാങ്കുമായി ബന്ധമുള്ള എന്റിറ്റികൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ / വിതരണം / റഫറൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ) നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അനുസരിച്ചാണെന്നും, കൂടാതെ ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത ഉൽപ്പന്ന പോർട്ട്ഫോളിയോയുടെ ഭാഗമാണെന്നും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

2.4.1.5 ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നത്തിനോ സേവനത്തിനോ വേണ്ടി ഉപഭോക്താക്കളെ നിർബന്ധിക്കില്ല: ആർബിഎൽ ബാങ്ക്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമില്ലാത്ത, അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ സ്വന്തം ഇഷ്ടപ്രകാരം സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്യാനോ വാങ്ങാനോ നിർബന്ധിക്കുന്നില്ല. ഒരു ബണ്ടിൽ ചെയ്ത ഉൽപ്പന്നം കൂടുതൽ ലാഭകരമോ ഉപഭോക്താവിന് പ്രയോജനകരമോ ആയ സാഹചര്യങ്ങളും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

2.4.1.6 ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെ നിർബന്ധിക്കില്ല: ബാങ്കിൽ നിന്ന് പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾക്ക് പ്രതിഫലം എന്ന നിലയിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വരിക്കാരാവാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ നിർബന്ധിക്കില്ല ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷയിൽ സമ്മതം / സ്ഥിരീകരണത്തിനുള്ള ഒരു ഓപ്ഷൻ ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കും.

2.4.1.7 ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാന അനുയോജ്യതയുടെ വിലയിരുത്തൽ: ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകൾ, ചാർജുകൾ, അവരുടെ മനസിലാക്കിയ ആഗ്രഹങ്ങൾക്കും ആവശ്യകതകൾക്കുമുള്ള അനുയോജ്യത എന്നിവ മനസ്സിലാക്കാനും വിലയിരുത്താനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളോട് ആവശ്യപ്പെടും.

2.5.1 ഡാറ്റയുടെ രഹസ്യാത്മകതയുടെയും ഉപഭോക്തൃ സ്വകാര്യതയുടെയും തത്വങ്ങൾ: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിപരവും സാമ്പത്തികവുമായ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യതയും രഹസ്യസ്വഭാവവും മാനിക്കും. അത്തരം വിവരങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കും, അത്തരം വിവരങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും അനധികൃത മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. ചിലർ, സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെ, വിവിധ ഓഫറുകൾക്കും പ്രൊമോഷണൽ സ്കീമുകൾക്കും അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് ആരംഭിച്ച പുതിയ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾക്കുമായി ആവശ്യപ്പെടാത്ത കോളുകൾ സ്വീകരിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നില്ല എന്നതിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കുകയും ഉചിതമായി ബഹുമാനിക്കുകയും വിലമതിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു, അതിനായാണ് ഇനിപ്പറയുന്നവ: -

2.5.1.1 ഡു നോട്ട് കോൾ രജിസ്ട്രി: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ / സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ ഉചിതമായ മോഡുകൾ ഉപയോഗിച്ച് പ്രാപ്തമാക്കും. അതായത്, കടലാസിലുള്ള അപേക്ഷാ ഫോമുകളും ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളും, പ്രായോഗികമായി സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം, ബാങ്കുമായി അവരുടെ "ഡു നോട്ട് കോൾ രജിസ്ട്രി (DNCR)" മുൻഗണനകൾ പുതുക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതം / വിയോജിപ്പ് നൽകുന്നതിന്, എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും, അവരുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രവർത്തിക്കും.

2.5.1.2 ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ്: ബാങ്കിന്റെ ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് ജീവനക്കാർ ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓഫർ ക്രോസ്-സെയിൽ ചെയ്യുന്നതിനോ വേണ്ടി ഫോണിലൂടെ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, വിളിക്കുന്നയാൾ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും അയാൾ/അവർ ആർബിഎൽ ബാങ്കിന് വേണ്ടിയാണ് വിളിക്കുന്നതെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (TRAI) പുറപ്പെടുവിച്ച വിഷയത്തിൽ ടെലിമാർക്കറ്റർമാർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ / നിയന്ത്രണങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

2.5.1.3 ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റ പങ്കിടൽ: ഉപഭോക്താക്കൾ വ്യക്തമായി അംഗീകരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ മാത്രം, ബാങ്കിന് ബന്ധമുള്ള ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഏജൻസികൾ (അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ്/ അസോസിയേറ്റ്/എന്റിറ്റികൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ) ബാങ്കിന്റെ വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ബന്ധം/ വിതരണം / റഫറൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനായി ഓഫറുകളോ പ്രമോഷണൽ കോളുകളോ നടത്തുന്നതിനുള്ള അതിന്റെ ജീവനക്കാർ / ഏജന്റുമാർ എന്നിവരുമായി ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിപരമായ കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നില്ലെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, "അറിയേണ്ടതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും" അതിന്റെ റെഗുലേറ്ററി/ നിർബന്ധിത ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും (ഉദാഹരണം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകൾ, ഡിഎസ്എ / കടം ശേഖരണത്തിനുള്ള കളക്ഷൻ ഏജൻസികൾ, നിയമപ്രകാരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് മനസ്സിലാക്കുന്നതുപോലെ അത് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ [ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്) തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് ഏത് വിവരവും അത്തരം കക്ഷികളുമായി പങ്കുവെയ്ക്കും.

2.5.1.4 ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യാത്മകതയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ: ഡാറ്റ പ്രോസസ്സിംഗ് / സേവനം / ശേഖരണങ്ങൾ / ക്രോസ് സെല്ലിംഗ് മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത ചില പ്രവർത്തനങ്ങൾ (അത്തരം ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക്), അല്ലെങ്കിൽ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിച്ചിടത്ത് ബാങ്ക് അതിന്റെ പൂർണ്ണ വിവേചനാധികാരത്തിൽ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യാമെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തും.; അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ബാങ്കിന്റെ അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷിതത്വത്തോടും കൂടി ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി (അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയുടെ ജീവനക്കാർ / ഡിഎസ്എ / കളക്ഷൻ ഏജന്റ് / ബാങ്കിംഗ് കറസ്പോണ്ടന്റ് മുതലായവ) അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിനും സമയോചിതമായ പരാതി പരിഹാരത്തിനും ബാങ്കിന് പൂർണ്ണമായ ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

2.5.1.5 കുറിപ്പ്: ഉപഭോക്താവ് രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള DNCR മുൻഗണന ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾക്കായി (സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു) അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധിപ്പിക്കുന്നതും ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതും തുടരും:

- ഉപഭോക്തൃ സേവനം - ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ, കളക്ഷനും റിക്കവറിയും, ഇടപാട് നിരീക്ഷണം തുടങ്ങിയവ.
- ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലെ അപ്ഡേറ്റ് / മാറ്റങ്ങൾ.
- പുതിയ ശാഖ തുറക്കൽ, സാമ്പത്തിക ഫലങ്ങൾ, പ്രധാന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ നിയമനം, അവാർഡുകൾ തുടങ്ങിയവ പോലെ ബാങ്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഏതെങ്കിലും ബോധവത്കരണ/ വിവരദായകമായ സന്ദേശങ്ങൾ.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പൊതുതാൽപ്പര്യമുള്ള വഞ്ചന നിയന്ത്രണങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച ഉപദേശങ്ങൾ.
- പ്രൊമോഷനുകളുടെയോ ഓഫറുകളുടെയോ സ്വഭാവത്തിലല്ലാത്ത, സമാനമായ എന്തെങ്കിലും കാര്യം.

2.6.1 വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള തത്വങ്ങൾ: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ സുതാര്യവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു. ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലളിതവും വ്യക്തവുമായ രീതിയിൽ അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഫീസും നിരക്കുകളും സഹിതം വിശദീകരിക്കുന്നു. പലിശ നിരക്കുകൾ, ലോൺ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാനുള്ള സമയം, തിരിച്ചടവ് ഓപ്ഷനുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നു, അതുവഴി അവർക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ കഴിയും. ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നുവെന്നും ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുമായി പങ്കിടുന്നില്ലെന്നും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ തത്വങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കും:

2.6.1.1 ഉൽപ്പന്നം അല്ലെങ്കിൽ സേവന വിവരങ്ങൾ: ഉപഭോക്താവിന് താൽപ്പര്യമുള്ള ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് നൽകും.

2.6.1.2 ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യത്തിന് അനുയോജ്യമായ അക്കൗണ്ട് സൗകര്യത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ: ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഏത് തരത്തിലുള്ള അക്കൗണ്ട് സൗകര്യത്തെ കുറിച്ചും ആവശ്യമായതും മതിയായതുമായ വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും, അത് ഒരു ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് യോജിച്ചേക്കാം.

2.6.1.3 നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക: കെവൈസിയുടെ അനുവദനീയമായ വിവിധ മോഡുകൾക്കായി ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) നിഷ്കർഷിച്ച 'നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക' (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ബാങ്ക് ആവശ്യമായ ജാഗ്രത പുലർത്തും.

2.6.1.4 ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ : ഉപഭോക്താവിന്റെ ഐഡന്റിറ്റി, വിലാസം, വരുമാന സ്രോതസ്സ്, തൊഴിൽ തുടങ്ങിയവയെ കുറിച്ചും നിയമാനുസൃതം അനുസരിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ നിയമപരമായ, റെഗുലേറ്ററി, ആന്തരിക മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശത്തോടെ അധികാരികൾ അനുശാസിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രേഖയെ കുറിച്ചും (ഉദാ. PAN വിശദാംശങ്ങൾ) എന്ത് വിവരമോ ഡോക്യുമെന്റേഷനോ ആണ് ആവശ്യമെന്ന് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കും.

2.6.1.5 ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന അധിക വിവരങ്ങൾ: അപേക്ഷയിൽ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ വിശദാംശങ്ങളിൽ, ആവശ്യമെന്ന് കരുതുന്നവ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കും / ആധികാരികമാക്കും. കൂടാതെ, തങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെയും കുടുംബത്തെയും കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി ബാങ്ക് അഭ്യർത്ഥിച്ചേക്കാം; എന്നാൽ അത്തരം വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ സ്വന്തം വിവേചനാധികാരത്തിൽ നൽകാം, കൂടാതെ ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥാ മുൻകരുതലായി ഈ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഉപഭോക്താവിനെ നിർബന്ധിക്കുന്നില്ല.

2.6.1.6 ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന വിവരങ്ങൾ: ഒന്നിലധികം മോഡുകൾ/ചാനലിലൂടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും (ഉദാഹരണത്തിന്, എടിഎമ്മുകൾ / ക്യാഷ് റീസൈക്ലറുകൾ, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ, ശാഖയുടെ കൗണ്ടറുകൾ തുടങ്ങിയവയിലൂടെ) ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും, ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന വിവരങ്ങൾ അവർക്ക് എങ്ങനെ തേടാം എന്നതിലേക്ക് ഉപഭോക്താവിനെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ നയിക്കുകയും ചെയ്യും.

2.6.1.7 ബാങ്കിനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തുക: ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുന്നത് സാധ്യമാക്കുന്നതിനായി, ഫോൺ നമ്പറുകൾ, തപാൽ വിലാസം, വെബ്സൈറ്റ് / ഇ-മെയിൽ വിലാസം എന്നിവ പോലുള്ള ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് പരസ്യപ്പെടുത്തും.

2.6.1.8 പുതിയ ഫീച്ചറുകളും ഓഫറുകളും അറിയിക്കൽ: നിലവിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലോ സേവനങ്ങളിലോ ഉള്ള പുതിയ ഫീച്ചറുകളെക്കുറിച്ചും ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചും ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ ഇമെയിൽ വഴിയോ സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴിയോ അറിയിക്കും.

2.6.1.9 അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കൽ: ഒരു ഉപഭോക്താവ് ആർബിഎൽ ബാങ്കിലെ അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കാൻ തീരുമാനിക്കുമ്പോൾ, ബാങ്കിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി മതിയായ രേഖകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനും വിധേയമായ നിർദ്ദേശം ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ബാങ്ക് അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. അത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിച്ച് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കും.

3.1 നിരക്കുകളുടെ പട്ടിക

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഈ തത്വം പിന്തുടരുകയും അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഫീസും ചാർജുകളും വിവരിക്കുന്ന ഒരു സമഗ്രമായ (ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ) SOC നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. നിക്ഷേപങ്ങൾ, പിൻവലിക്കലുകൾ, ഫണ്ട് കൈമാറ്റങ്ങൾ, വാർഷിക ഫീസ്, പിഴ തുടങ്ങിയ വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചാർജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ SOC-യിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. SOC അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയോ ശാഖകളിലൂടെയോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു. ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുതാര്യവും ന്യായവുമായ വില നൽകുന്നതിൽ വിശ്വസിക്കുന്നു, കൂടാതെ SOC ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ ഇടപാടുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു, ഇത് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നു. SOC സംബന്ധമായ പ്രവർത്തനം ഇപ്രകാരമാണ്: -

3.1.1 എല്ലാ ചാർജുകളും SOC-യുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാധകമാണ്: SOC-യുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ ചാർജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് മുൻകൂട്ടി നൽകും.

3.1.2 ചാർജ് ഘടനയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വിവിധ ചാനലുകളിലൂടെ സ്വീകരിക്കാൻ കഴിയും: ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററുമായി ബന്ധപ്പെട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ നിയുക്ത ജീവനക്കാരോട് ചോദിച്ചോ എല്ലാ റീട്ടെയിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലുമുള്ള സേവന നിരക്കുകളും ഫീസും സംബന്ധിച്ച് അറിവ് നേടാവുന്നതാണ്.

3.1.3 നിരക്കുകളുടെ തിരുത്തൽ സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ്: ചാർജുകൾ തിരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, പുതുക്കിയ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന് / കുടിശ്ശികയാകുന്നതിന് മുമ്പ് (പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റം ഒഴികെ) കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസം മുമ്പെങ്കിലും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

3.1.4 ലഭ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾക്കോ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കോ ഉള്ള ചാർജുകളുടെ അറിയിപ്പ്: ഏതെങ്കിലും സേവനമോ ഉൽപ്പന്നമോ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് മറ്റേതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ഉള്ള ചാർജിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും, കൂടാതെ ഏത് സമയത്തും വിവരങ്ങൾ തേടുമ്പോൾ, നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനകം അത് പിൻവലിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിച്ചതായി കണക്കാക്കും.

3.1.5 എടിഎം നെറ്റ്‌വർക്ക് ഉപയോഗിക്കുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ: ഞങ്ങളുടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നെറ്റ്‌വർക്ക് / ബാങ്കിന്റെ എടിഎം പ്രാദേശികമായോ അന്തർദേശീയമായോ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന നിരക്ക്(കൾ) സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കും.

3.1.6 കണക്കുകൂട്ടൽ രീതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ: ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനുള്ള വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR) കണക്കാക്കുന്ന രീതി നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിന് രണ്ട് ഉദാഹരണങ്ങൾ നൽകണം.

4.1 കുടിശ്ശിക ശേഖരിക്കൽ

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ കളക്ഷൻ / റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്കായി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു, ഇത് കുടിശ്ശിക തുകയുടെ ശേഖരണത്തിനും വീണ്ടെടുക്കലിനുമായി ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ അതിന്റെ ഏജന്റുമാർ പാലിക്കേണ്ട ആവശ്യകതകൾ വിവരിക്കുന്നു. ആർബിഐ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ബാങ്കുകൾക്കായുള്ള ബാങ്കിംഗ് രീതികളുടെ മാനദണ്ഡങ്ങളുമായി ഇത് ക്രമീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു കളക്ഷൻ/വീണ്ടെടുപ്പ് നയം ഉണ്ട്, അത് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ മാനദണ്ഡങ്ങളോടും സേവന മാനദണ്ഡങ്ങളോടും സമന്വയിപ്പിച്ച്, കാര്യക്ഷമവും അനുസരണമുള്ളതുമായ രീതിയിൽ കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയയും സമീപനവും വിവരിക്കുന്നു.

5.1 ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CIC) റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ

ഫലപ്രദമായ ക്രെഡിറ്റ് റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റിനായി ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CICs) റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്. ആർബിഎൽ ബാങ്ക് തത്ത്വങ്ങൾ പാലിക്കുകയും തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് CIC-കൾക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

5.1.1 ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു: ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിവുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം പിന്തുടരുന്നു. ബാങ്ക് ഈ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഭാഗമാക്കും, അതുവഴി ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെടുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവ് വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് അറിവുള്ളവനായിരിക്കും.

5.1.2 ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ (റെഗുലേഷൻ) നിയമം, 2005: ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് (RBI-യിൽ നിന്ന് രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിച്ചത്) ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രം / തിരിച്ചടവ് രേഖ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്, അത്തരം വിവരങ്ങൾ ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ (നിയന്ത്രണം) നിയമം, 2005 നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം ക്രെഡിറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നൽകണമെന്ന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തും.

5.1.3 റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് എടുത്ത മുൻകരുതൽ: RBI-യിൽ നിന്ന് രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടിയിട്ടുള്ളതും ബാങ്ക് അംഗവുമായിട്ടുള്ളതുമായ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് മുടങ്ങിയ നില റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ്, ഉദ്ദേശ്യത്തെക്കുറിച്ച് മതിയായ അറിയിപ്പ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, ഒരു മുടക്കം വരുത്തിയ ആളെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ ബോർഡ് കൃത്യമായി അംഗീകരിച്ച ഒരു നടപടിക്രമം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കണം.

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഈ നിയമാവലിയുടെ പ്രസിദ്ധീകരണം: എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനായി ബാങ്ക് ഈ നിയമാവലി അതിന്റെ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

കുറിപ്പ്: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (RBI) 2021-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിലാണ് ബാങ്ക് ഉള്ളത്. ഈ സ്കീം അനുസരിച്ച്, പ്രശ്നം ഉന്നയിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ 'അന്തിമ പ്രതികരണം' ലഭിക്കാത്തതോ ബാങ്കിന്റെ പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തിയുള്ളതോ ആയ ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഒരു സ്വതന്ത്ര അവലോകനത്തിനായി RBIOS, 2021-ന് കീഴിൽ RBI നിയോഗിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ഇക്കാര്യത്തിൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ വിശദീകരിക്കും.

<u>ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - ബാങ്കിംഗ്</u>

1.1 ബാങ്കിംഗ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യവും പ്രയോഗവും

ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ബാങ്കിംഗ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, ഇടപാടുകാരുമായുള്ള ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യതയും നീതിയും ധാർമ്മികമായ പെരുമാറ്റവും ഉറപ്പാക്കാൻ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ഒരു കൂട്ടമാണ്.

ശാഖകൾ, ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ, കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ, നെറ്റ്-ബാങ്കിംഗ്, എടിഎമ്മുകൾ, ക്യാഷ് റീസൈക്ലറുകൾ, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതി എന്നിവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത വിവിധ ചാനലുകളിലൂടെ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഇനിപ്പറയുന്ന അക്കൗണ്ടുകൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ നിയമാവലി ഇപ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ ബാധകമാണ്:

- **ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ** - കറന്റ്, സേവിംഗ്സ്, ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് & റിക്കറിംഗ് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ടേം ഡെപ്പോസിറ്റിലുള്ള ഓവർഡ്രാഫ്റ്റും അനുബന്ധ സേവനങ്ങളും
  - ചെക്ക് കളക്ഷനും ആഭ്യന്തര/അതിർത്തി കടന്നുള്ള പണമടയ്ക്കൽ സേവനങ്ങളും
  - വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ
  - സുരക്ഷിതമായ ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ
- **ഡീമാറ്റ് അക്കൗണ്ട്**
- **മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളും അനുബന്ധ സേവനങ്ങളും**
- **ഡിജിറ്റൽ സേവനങ്ങൾ**

2.1 ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, അപേക്ഷ, നോമിനേഷൻ, അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ പ്രക്രിയ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഗമായി, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങളും, കൂടാതെ ഉൽപ്പന്നം/സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള എളുപ്പമുള്ള അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയും അതുപോലെ തന്നെ ഒരു "നോമിനേഷൻ" പ്രക്രിയയും ബാങ്കിങ്ങ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

2.1.1 ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ: മുകളിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും എളുപ്പത്തിൽ നേടാനാവുന്നതും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.1.2 പലിശ നിരക്കുകൾ, മിനിമം ബാലൻസ് തുടങ്ങിയവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ: പലിശനിരക്കുകൾ, മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതകൾ, ചാർജുകൾ, മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്എളുപ്പത്തിൽ നേടാവുന്നതും ലളിതവും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ളതുമായ രീതിയിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നുവെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

2.1.3 ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ: അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ, ഉപയോഗം, അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ, അടയ്ക്കൽ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അവരുടെ അവകാശങ്ങൾ, അവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ആക്സസ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം, സമയബന്ധിതവും കൃത്യവുമായ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭിക്കാനുള്ള അവകാശം, പരാതികളും ആവലാതികളും ഫയൽ ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിർത്തുക, ബാങ്കിന്റെ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുക, ബാങ്കിന് നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ കൃത്യതയുള്ളതും കാലികവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക തുടങ്ങിയ അവരുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെക്കുറിച്ചും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.

2.1.4 ഉപഭോക്തൃ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയ: മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും അപേക്ഷാ പ്രക്രിയ സുതാര്യവും കാര്യക്ഷമവും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദവുമാണെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും സഹായവും ബാങ്ക് നൽകുന്നു. അപേക്ഷാ പ്രക്രിയ ഏത് വിവേചനപരമായ നടപടികളിൽ നിന്നും മുക്തമാണെന്നും എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും ന്യായമായും തുല്യതയോടെയും പരിഗണിക്കുന്നുവെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.1.5 നോമിനേഷൻ പ്രക്രിയ: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ മരണസമയത്ത് അവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ബാക്കിയുള്ള തുക സ്വീകരിക്കാൻ കഴിയുന്ന ഒരു വ്യക്തിയെ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യാൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. നോമിനേഷൻ ഫോം പൂരിപ്പിക്കുന്നതും ബാങ്കിൽ സമർപ്പിക്കുന്നതും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നോമിനേഷൻ പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകുന്നു. നോമിനേഷന്റെ പ്രാധാന്യത്തെക്കുറിച്ചും നോമിനേഷൻ ചെയ്യാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചും തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. നോമിനേഷൻ ഫോം പൂരിപ്പിക്കാനും, കൂടാതെ ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം അത് പുതുക്കാനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു. നോമിനേഷന്റെ അഭാവത്തിൽ, ഇന്ത്യയിൽ ബാധകമായ പിന്തുടർച്ചാവകാശ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, കുടിശ്ശികയുള്ള ബാലൻസോ മറ്റ് ആസ്തികളോ മരണപ്പെട്ടയാളുടെ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് കൈമാറുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ആവശ്യമായ നടപടികൾ എടുക്കുന്നു.

3.1 പലിശ നിരക്കുകൾ

സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടുകൾ, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ, റിക്കറിംഗ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ എന്നിവയിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ സുതാര്യവും വ്യക്തവുമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. പലിശ നിരക്കുകൾ മത്സരാധിഷ്ഠിതമാണെന്നും റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്ക് പലിശ നിരക്കുകൾ പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും പുതുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കും: -

- ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റോ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനോ സന്ദർശിക്കുന്നു
- ശാഖകളിലെ നോട്ടീസുകൾ നോക്കുന്നു
- ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിലെ നിയുക്തരായ ജീവനക്കാരോട് ചോദിക്കുന്നു
- ബാങ്കിന്റെ കോൾ സെന്ററിലേക്ക് വിളിക്കുന്നു

3.1.1 **പലിശ നിരക്ക് കണക്കുകൂട്ടൽ:** ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പലിശ നിരക്കുകൾ കണക്കാക്കുന്നതിനുള്ള രീതിശാസ്ത്രത്തെക്കുറിച്ചും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള പലിശ പേയ്മെന്റുകളുടെ ആവൃത്തിയെക്കുറിച്ചും വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു.

3.1.2 **പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ്:** ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്കുകൾ മാറ്റുമ്പോൾ, അതിന്റെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ്, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, കോൾ സെന്റർ, ശാഖകൾ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള മറ്റെല്ലാ ചാനലുകൾ എന്നിവയിലെയും വിവരങ്ങൾ പുതുക്കും.

4.1 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതകൾ, മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിർത്താത്തതിനുള്ള നിരക്കുകൾ, വിവിധ സേവനങ്ങൾക്കുള്ള ചാർജുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പരാതികളും ആവലാതികളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ, ഉപയോഗം, അടയ്ക്കൽ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച വ്യക്തവും സുതാര്യവുമായ വിവരങ്ങൾ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് നൽകുന്നു. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് സമയബന്ധിതവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

4.1.1 **നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു:** ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തിനോ സേവനത്തിനോ വേണ്ടി ഉപഭോക്താവ് സൈൻ അപ്പ് ചെയ്യുമ്പോൾ, ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കോ സേവനത്തിനോ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (T&C) നൽകും. അത്തരം നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

4.1.2 **മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ള ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം:** രേഖാമൂലമുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമാണെന്നും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ള ഭാഷയിലും വ്യക്തമാക്കുമെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ബാങ്ക് നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ ഭാഷ, ആവശ്യമുള്ളിടത്തോളം, ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് മാത്രം ഉപയോഗിക്കും.

4.1.3 **നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഒന്നിലധികം ചാനലുകളിലൂടെ അറിയിക്കും:** സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, കത്തുകൾ, ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ, ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റ് എന്നിങ്ങനെ ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ചാനലുകളിലൂടെ ബാങ്ക് നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ അറിയിക്കും.

4.1.4 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റത്തിന്റെ മതിയായ അറിയിപ്പ്: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് സാധാരണയായി മാറ്റങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് (പലിശ നിരക്കുകൾ ഒഴികെ) കുറഞ്ഞത് ഒരു മാസമെങ്കിലും മുമ്പ് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തും. ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ (നിക്ഷേപങ്ങളും അഡ്വാൻസുകളും) പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ നയം അനുസരിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

5.1 കാർഡ്, പിൻ, ചെക്ക് ബുക്ക് എന്നിവയുടെ വിതരണം

ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ, PIN-കൾ, ചെക്ക് ബുക്കുകൾ എന്നിവയുടെ വിതരണം സുരക്ഷിതവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾക്കായി അവരുടെ സ്വന്തം PIN തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ബാങ്ക് നൽകുന്നു, ഇത് അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള അനധികൃത ആക്സസ് തടയാൻ സഹായിക്കുന്നു.

5.1.1 വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പുള്ള വ്യക്തമായ സമ്മതം: ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതം/അഭ്യർത്ഥന സഹിതം മാത്രമേ ബാങ്ക് ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകൂ.

5.1.2 ചെക്ക് ബുക്ക്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ് വിതരണം: ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തപാൽ വിലാസത്തിലേക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് അയയ്ക്കും. ആഭ്യന്തര പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (POS), എടിഎം ഇടപാടുകൾ എന്നിവ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കും ഒരു സുരക്ഷാ നടപടിയെന്ന നിലയിൽ പുതുതായി വിതരണം ചെയ്ത എല്ലാ ഡെബിറ്റ് കാർഡുകളും നിഷ്ക്രിയമായ അവസ്ഥയിൽ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അയയ്ക്കും. ആഭ്യന്തര, അന്തർദേശീയ, ഓൺലൈൻ, POS, സമ്പർക്കരഹിതം, പണം പിൻവലിക്കൽ എന്നിങ്ങനെ ഏതെങ്കിലും വിഭാഗത്തിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ ഡെബിറ്റ് കാർഡ് സജീവമാക്കാനോ നിർജ്ജീവമാക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, സ്വാഗത കത്തിലും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ലഭ്യമായ ചാനലുകളിലൂടെയും ബാങ്കുകളിലൂടെയും അവർക്ക് അത് ചെയ്യാൻ കഴിയും. ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ PIN തിരഞ്ഞെടുക്കാനോ മാറ്റാനോ അനുവദിക്കുന്നു, ബാങ്കിന്റെ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് അവർക്ക് എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും അത് ചെയ്യാം. ഉപഭോക്താവിന്റെ PIN മറ്റാരോടും വെളിപ്പെടുത്തുന്നില്ലെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക്, ഉറപ്പാക്കുന്നു.

5.1.3 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകളുടെ പുനർവിതരണം: നഷ്ടപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ, മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ, കാലഹരണപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ആർബിഎഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ വീണ്ടും നൽകും.

കൂടാതെ, കാർഡ് ഉടമയുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഒരു കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്താൽ, ബ്ലോക്ക് ചെയ്ത കാർഡിന് പകരം കാർഡ് ഉടമയുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെ പകരം കാർഡ് നൽകും.

5.1.4 കാർഡ് സൗകര്യം തടയൽ: ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവനം, മൊബൈൽ ആപ്പ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം എന്നിവ വഴി ഉടൻ തന്നെ കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. ബാങ്ക് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഒരു ഡെബിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബ്ലോക്ക്/നിർജ്ജീവമാക്കാൻ/സസ്പെൻഡ് ചെയ്യാൻ തീരുമാനിച്ചാൽ, ഒരു മാനദണ്ഡപ്രകാരമുള്ള ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമം പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഒരു കാർഡ് തടയൽ/നിർജ്ജീവമാക്കൽ/സസ്പെൻഡ് ചെയ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കാർഡിൽ ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങൾ പിൻവലിക്കൽ എന്നിവ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും (എസ്എംഎസ്, ഇമെയിൽ, മുതലായവ) ലഭ്യമായ മറ്റ് രീതികളിലും കാർഡ് ഉടമയെ ഉടൻ അറിയിക്കുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

6.1 പണമിടപാടുകൾ

6.1.1 ഉപഭോക്താവിന് വിതരണം ചെയ്ത പണം: ക്യാഷ് കൗണ്ടർ / എടിഎം വിടുന്നതിന് മുമ്പ് കറൻസി നോട്ടുകൾ എണ്ണിനോക്കാനും ബന്ധപ്പെട്ട തുകയുടെ കൃത്യത ഉറപ്പുവരുത്താനും RBL ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

6.1.2 കറൻസി നോട്ടുകളിൽ എഴുതുന്നത് ഒഴിവാക്കുക: ഉപഭോക്താക്കൾ നോട്ടുകളുടെ മുഖ ഭാഗത്ത് എന്തെങ്കിലും എഴുതുന്നത് ഒഴിവാക്കുകയും ആർബിഐയുടെ ക്ലീൻ നോട്ട് പോളിസി പ്രകാരം സ്റ്റേപ്പിൾ ചെയ്യാത്ത / തുന്നാത്ത അവസ്ഥയിൽ നോട്ടുകൾ അടച്ച് ബാങ്കുമായി സഹകരിക്കുകയും വേണം.

6.1.3 വ്യാജവും മലിനമായതും രൂപഭംഗം വന്നതുമായ നോട്ടുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ: കണ്ടെത്തുന്ന വ്യാജ നോട്ടുകൾ ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും മുഷിഞ്ഞ/വികലമായ/പൂർണ്ണമല്ലാത്ത നോട്ടുകൾ ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി മാറ്റി നൽകുകയും ചെയ്യും.

7.1 ക്ലിയറിംഗ് സൈക്കിൾ / കളക്ഷൻ സേവനങ്ങൾ

ആർബിഎൽ ബാങ്ക്, ക്ലിയറിംഗ് സൈക്കിളിനായി ഒരു മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച ഷെഡ്യൂൾ പിന്തുടരുന്നു, ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾ നിക്ഷേപിച്ച ചെക്കുകളും മറ്റ് ഉപകരണങ്ങളും നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ക്ലിയർ ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെയും മറ്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെയും നിർവഹണത്തിനായി പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും നൽകുന്നു, ഇത് ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ സാമ്പത്തി കാര്യങ്ങൾ നന്നായി ആസൂത്രണം ചെയ്യാൻ സഹായിക്കുന്നു.

7.1.1 ക്ലിയറിംഗ് സൈക്കിളിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു: കളക്ഷൻ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ നിക്ഷേപിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എപ്പോൾ പണം പിൻവലിക്കാനാകും എന്നതുൾപ്പെടെ, ക്ലിയറിംഗ് സൈക്കിളിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും..

7.1.2 പെട്ടന്നുള്ള ക്രെഡിറ്റ്: ബാങ്ക്, അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിലും, കൂടാതെ നിലവിലുള്ള ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അതിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയത്തിനും അനുസൃതമായി, നിക്ഷേപിച്ച ലോക്കൽ/ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഉടനടി ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നു; കൂടാതെ, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയം അനുസരിച്ച് അത്തരം ഇൻസ്ട്രുമെന്റിൽ(കളിൽ) ഡ്രോ ചെയ്യാൻ അനുവദിക്കും.

7.1.3 ട്രാൻസിറ്റ് / ക്ലിയറിംഗ് പ്രക്രിയയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ ശാഖയിൽ പണമടയ്ക്കുമ്പോൾ നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്കുകൾ / ഇൻസ്ട്രുന്റുകൾ: ക്ലിയറിംഗ് പ്രക്രിയയിലോ പണമടയ്ക്കുന്ന ബാങ്കിന്റെ ശാഖയിലോ കളക്ഷനായി സ്വീകരിച്ച ഒരു ചെക്കോ ഉപകരണമോ ട്രാൻസിറ്റിനിടെ നഷ്ടമായാൽ, അത്തരം നഷ്ടത്തെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് അറിഞ്ഞാലുടനെ അത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തും, അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് രേഖപ്പെടുത്താൻ ഡ്രോയറെ അറിയിക്കാൻ കഴിയും, കൂടാതെ നഷ്ടപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും ചെക്കുകളുടെ / ഉപകരണങ്ങളുടെ തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്തതിനാൽ അയാൾ / അവർ നൽകിയ ചെക്കുകൾ നിരസിക്കപ്പെടാതിരിക്കാൻ ശ്രദ്ധിക്കുകയും ചെയ്യും. ചെക്കിന്റെ ഡ്രോയറിൽ നിന്ന് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ സഹായം നൽകും.

7.1.4 ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്കിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം: ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരത്തിനും സംരക്ഷണ നയത്തിനും അനുസൃതമായി, ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

7.1.5 വൈകിയ കളക്ഷനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം: ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുള്ള എന്തെങ്കിലും കാലതാമസവും ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയത്തിന് അനുസൃതമായി ആർബിഐ അനുശാസിക്കുന്ന സാധാരണ കാലയളവിനപ്പുറവും കളക്ഷൻ വൈകുകയാണെങ്കിൽ ഉൾപ്പെട്ട ഫണ്ടുകൾക്ക് ബാങ്ക് പലിശ നൽകും.

8.1 ഇഷ്യു ചെയ്ത ചെക്ക്

8.1.1 ചെക്കിന്റെ ചിത്രങ്ങളുടെ സംഭരണം: ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പണമടച്ച ചെക്കുകളുടെ ചിത്രങ്ങൾ, ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് ആവശ്യമായ കാലയളവുകളിലേക്ക് ബാങ്ക് സൂക്ഷിക്കും.

8.1.2 ചെക്കുകളുടെ പകർപ്പ് ഉപഭോക്താക്കളുമായി തെളിവായി പങ്കിടുന്നു: ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പണമടച്ച ചെക്കിനെ സംബന്ധിച്ച് തർക്കമുണ്ടെങ്കിൽ, ന്യായമായ ഒരു കാലയളവിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് തെളിവായി ഒരു പകർപ്പ് നൽകും. ഉപഭോക്താവ് നിക്ഷേപിച്ച ചെക്കുകൾ പണമടയ്ക്കാതെ മടങ്ങിയാലും സാങ്കേതിക കാരണങ്ങളാൽ ക്ലിയറിങ്ങിൽ ഹാജരാക്കാത്ത ചെക്കുകളുടെ കാര്യത്തിലും, മടങ്ങാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഉചിതമായ ചെക്ക് റിട്ടേൺ മെമ്മോ സഹിതം ബാങ്ക് അത്തരം ചെക്കുകൾ തിരികെ നൽകും.

8.1.3 പണം നൽകാത്ത ചെക്കുകൾക്കുള്ള നിരക്കുകൾ: പണം നൽകാതെ മടങ്ങിയ ചെക്കുകൾക്ക് ബാങ്ക് നിരക്ക് ഈടാക്കും, ഈടാക്കേണ്ട നിരക്കുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്ന നിരക്കുകളുടെ ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

9.1 പോസിറ്റീവ് പേ സിസ്റ്റം

പോസിറ്റീവ് പേ സിസ്റ്റം (PPS) വിശദാംശങ്ങൾ, സമർപ്പിക്കൽ, അതിന്റെ നേട്ടങ്ങൾ എന്നിവയെ കുറിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന ചെക്ക് തലത്തിലുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് ശേഖരിക്കുകയും ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസിലേക്ക് അയയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

10.1 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റും സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങളും

10.1.1 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/ സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവാന്മാരാക്കുക: നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ / സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇന്ഡസ്ട്രക്ഷനുകൾ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്നും അവ എങ്ങനെ റദ്ദാക്കാമെന്നും ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കും.

10.1.2 ഫണ്ടുകളുടെ ലഭ്യതയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി NACH, ECS, മറ്റ് സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇന്ഡസ്ട്രക്ഷനുകൾ എന്നിവയിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യണം.

അക്കൗണ്ടിൽ മതിയായ ബാലൻസ് ഇല്ലാത്തതിനാൽ ഇടപാട് നടത്താൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് ചാർജുകൾ ഈടാക്കും.

11.1 പേയ്മെന്റുകൾ റദ്ദാക്കൽ

11.1.1 സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് സമയപരിധി: അംഗീകൃതമായ ഒരു പേയ്മെന്റോ പേയ്മെന്റുകളുടെ പരമ്പരയോ റദ്ദാക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, നൽകിയ ചെക്കുകളുടെ കാര്യത്തിൽ സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കും, എന്നാൽ ഇതിനകം ക്ലിയർ ചെയ്യപ്പെടാത്തതും നിർദ്ദേശത്തെ ബാധിക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് മതിയായ സമയം നൽകിയിട്ടുള്ളതുമാണ്.

11.1.2 പേയ്മെന്റ് നിർത്താനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ആരംഭിക്കൽ: ഒരു ചെക്കിൽ സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് സ്ഥാപിക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവ് അടുത്തുള്ള ശാഖയിൽ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയോ ബാങ്കിനെ ഫോണിലൂടെ അറിയിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കുകളുടെ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗിലോ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലോ സെൽഫ് സർവീസ് ഓപ്ഷൻ ഉപയോഗിക്കുകയോ ചെയ്യണം.

11.1.3 പേയ്മെന്റ് നിർത്തുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ ബാങ്കിനുള്ള ബാധ്യത: പേയ്മെന്റ് നിർത്താനുള്ള ഒരു നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു ചെക്കിന് പണം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഇടപാട് പിൻവലിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് പിൽക്കാല തീയതിയിൽ മൂല്യം കണക്കാക്കിയ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

11.1.4 സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷൻ റദ്ദാക്കൽ അഭ്യർത്ഥന: നൽകിയിരിക്കുന്ന സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശം റദ്ദാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം.

11.1.5 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് റദ്ദാക്കൽ അഭ്യർത്ഥന: ഒരു നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് റദ്ദാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന് ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റിന്റെ തുടക്കക്കാരനെ അറിയിക്കുകയോ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുകയോ ചെയ്യാം. രണ്ടും ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്താവ് റദ്ദാക്കാനുള്ള തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകിയില്ലെങ്കിൽ പേയ്മെന്റുകൾ റദ്ദാക്കാൻ കഴിഞ്ഞേക്കില്ല.

12.1 ആഭ്യന്തര പണമയക്കൽ

ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഇന്ത്യയിലെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകളിൽ ഉടനീളം പണം അയയ്ക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഏറ്റവും അനുയോജ്യമായ ഓപ്ഷനുകൾ നൽകും. കമ്മീഷൻ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ചാർജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിശദാംശങ്ങൾ സമയാസമയങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നത് പ്രകാരം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

13.1 വിദേശ രാജ്യങ്ങളിൽ പേയബിളായ ചെക്കുകൾ

ബാങ്കിന് അല്ലെങ്കിൽ കറസ്പോണ്ടന്റിന് നേരിട്ട് സാന്നിധ്യമില്ലാത്ത കേന്ദ്രങ്ങളിലെ വിദേശ ബാങ്കുകളിൽ പിൻവലിക്കുന്ന ചെക്കുകൾ നേരിട്ട് ഡ്രോവീ ബാങ്കിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് നടപടിക്രമങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളോടെ ഒരു കറസ്പോണ്ടന്റ് ബാങ്കുമായി നോസ്ട്രോ അക്കൗണ്ടുള്ള ബാങ്കുകളിലൊന്നിന്റെ ബന്ധപ്പെട്ട അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അയക്കും.

14.1 അംഗീകൃത ഓഫീസുകൾ വഴി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് സേവനങ്ങൾ

14.1.1 സേവനങ്ങൾ, നിരക്കുകൾ, ചാർജുകൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ പങ്കിടുന്നു: ഉപഭോക്തൃ പ്രേരണയിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ പ്രേരണയിൽ (ഉപഭോക്താവിന് വേണ്ടി) വിദേശ വിനിമയ ഇടപാടുകൾക്ക് ബാധകമായ സേവനത്തിന്റെയും വിനിമയ നിരക്കുകളുടെയും ചാർജുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും (ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത ഇൻവാർഡ് റെമിറ്റൻസുകൾ തുടങ്ങിയവ)

14.1.2 വിദേശത്തേക്കുള്ള പണം കൈമാറ്റം: ഉപഭോക്താവ് വിദേശത്തേക്ക് പണം കൈമാറാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇത് എങ്ങനെ ചെയ്യണമെന്ന് ബാങ്ക് പറയുകയും ഇനിപ്പറയുന്നവ നൽകുകയും ചെയ്യും:

- സേവനങ്ങളുടെ വിവരണവും അവ എങ്ങനെ ഉപയോഗിക്കാമെന്നതും.
- വിദേശത്തേക്ക് അയച്ച പണം എപ്പോൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യണം, എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ള കാരണങ്ങൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ.
- കറൻസി പരിവർത്തനം ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം വിനിമയ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ.
- നൽകിയ വിവരങ്ങൾ പര്യാപ്തമല്ലെങ്കിൽ വിദേശത്തേക്ക് പണം ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ തിരുത്തുന്നതിന് / പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുള്ള സഹായം.
- ബാങ്ക് നൽകുന്ന വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളെക്കുറിച്ച അല്ലെങ്കിൽ വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ച്, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുക.

14.1.3 ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ വിദേശത്ത് നിന്ന് ലഭിച്ച പണം: വിദേശത്ത് നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റിനായി പണം ലഭിച്ചാൽ, ബാങ്ക് അറിയിക്കും:

- ലഭിച്ച യഥാർത്ഥ തുകയും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.

ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ അനാവശ്യ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരവും സംരക്ഷണ നയവും അനുസരിച്ച് സാധ്യമായ നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാവുന്നതാണ്.

15.1 സുരക്ഷിതമായ ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ

15.1.1 സുരക്ഷിതമായ ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകളുടെ ഉപയോഗം: ബാങ്ക് ഈ സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നിടത്തെല്ലാം സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ സൗകര്യം എങ്ങനെ പ്രയോജനപ്പെടുത്താം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം വിശദാംശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് ഒരു സുരക്ഷിത ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ സേവനം ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

16.1 അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ

ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ മോഡുകൾ വഴി അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്ഥിരമായി നൽകുന്നുവെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. നിക്ഷേപങ്ങൾ, പിൻവലിക്കലുകൾ, നേടിയ പലിശ, ഈടാക്കിയ ചാർജുകൾ, കുടിശ്ശികയുള്ള ബാക്കി തുക എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ഈ കാലയളവിൽ അക്കൗണ്ടിൽ നടത്തിയ എല്ലാ ഇടപാടുകളും അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

16.1.1 **ശരിയായ, ഇനം തിരിച്ച പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിന്റെ വിതരണം:** ബാങ്കുകളുടെ നയം അനുസരിച്ച് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ കൃത്യമായ ഇനം തിരിച്ച അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ എന്തെങ്കിലും തർക്കമുണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് വിശദീകരണം നൽകും, ആവശ്യമെങ്കിൽ രേഖാപരമായ തെളിവുകളും നൽകാം.

16.1.2 **ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ഒന്നിലധികം ഓപ്ഷനുകൾ:** ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇമെയിൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ (ആവശ്യമെങ്കിൽ) അക്കൗണ്ട്(കളുടെ) സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ അയയ്ക്കും. ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാനോ ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കാണാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷനും ഇത് നൽകും. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് ഒരു പാസ്ബുക്ക് ഓപ്ഷനും നൽകും. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ അക്കൗണ്ടിന്റെ തരത്തിൽ സാധാരണയായി ലഭ്യമാകുന്നതിനേക്കാൾ കൂടുതൽ തവണ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭിക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അത് ഒരു ചാർജ് ചെയ്യാവുന്ന സേവനമായി ബാങ്ക് അത് നൽകും.

16.1.3 **ആവശ്യമെങ്കിൽ ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ:** ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ ദൃശ്യമാകുന്ന ഒരു ഇടപാട് തിരിച്ചറിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ, അന്വേഷണം സുഗമമാക്കുന്നതിനും തർക്കം ഉന്നയിക്കുന്നതിനും, ഉപഭോക്താവ് ഒരു സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല / ഇതര മാർഗങ്ങളിലൂടെ പണമടച്ചിട്ടില്ല എന്നതിന് പിന്തുണ നൽകുന്ന തെളിവുകൾ നൽകാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് ആവശ്യപ്പെടും.

17.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിരക്ഷിക്കുന്നു

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി വിവിധ നടപടികൾ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഏതെങ്കിലും അനധികൃത കക്ഷികളുമായി പങ്കിടുന്നില്ലെന്നും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. സംഭവിക്കാവുന്ന സൈബർ ആക്രമണങ്ങളോ തട്ടിപ്പുകളോ തടയുന്നതിന് ബാങ്ക് അതിന്റെ സംവിധാനങ്ങളും സാങ്കേതികവിദ്യയും പതിവായി പരിഷ്കരിക്കുന്നു. കൂടാതെ, രണ്ട്-ഘടക പ്രാമാണീകരണം, വ്യക്തിഗതമാക്കിയ പാസ്‌വേഡുകൾ, PIN-കൾ എന്നിവ സജ്ജീകരിക്കുന്നത് പോലെ, അവരുടെ

അക്കൗണ്ടുകൾ സുരക്ഷിതമാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം ഓപ്ഷനുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏറ്റവും ഉയർന്ന സുരക്ഷ നൽകുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സുരക്ഷിതവും സുരക്ഷിതവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അതിന്റെ സമ്പ്രദായങ്ങൾ തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്താൻ ശ്രമിക്കുന്നു.

കൂടുതൽ സാമ്പത്തിക നാശനഷ്ടങ്ങളിൽ നിന്ന് അവരെ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന്, അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനാപരമായ ഉപയോഗം ഉടൻ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

17.1.1 വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉടനടി പരിഷ്കരിക്കുക: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ പേര്, വിലാസം, മൊബൈൽ/ ഇമെയിൽ വിലാസം (ഉപഭോക്താവ് ബാങ്ക് ഇമെയിൽ വഴി ആശയവിനിമയം നടത്താൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ) എന്നിവ മാറ്റുമ്പോൾ മാറുകയാണെങ്കിൽ, എത്രയും പെട്ടന്ന് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

17.1.2 അക്കൗണ്ടുകളുടെ പതിവായുള്ള പരിശോധന: ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ (കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പാസ്ബുക്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത്) അവലോകനം ചെയ്തുകൊണ്ട് അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനങ്ങൾ പതിവായി പരിശോധിക്കണമെന്ന് ബാങ്ക് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. അവർക്ക് ബാങ്കിന്റെ കോൾ സെന്ററുമായി ബന്ധപ്പെടാനും അവരുടെ ഇടപാടുകൾ, അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ, അലേർട്ടുകൾ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുക എന്നിവയ്ക്കായി ബാങ്കിന്റെ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് / മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താനും കഴിയും.

17.1.3 വ്യക്തത അറിയിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ തേടുക: ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ തെറ്റായി തോന്നുന്ന ചില എൻട്രികൾ കണ്ടാൽ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാനും വിശദീകരണം തേടാനും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

17.1.4 അന്വേഷിക്കുമ്പോൾ സഹകരിക്കുക: ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കേണ്ട ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്കിന് അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തണമെങ്കിൽ, ബാങ്കുമായും നിയമപാലകരുമായോ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമപരമായ അതോറിറ്റിയുമായോ സഹകരിക്കാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥിക്കും.

17.1.5 സുരക്ഷാ നുറുങ്ങുകൾ: ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ ചെക്ക് ബുക്കുകൾ, പാസ്ബുക്കുകൾ, കാർഡുകൾ, PIN-കൾ, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ പുലർത്തണം, അത് തട്ടിപ്പ് തടയാനും അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കാനും സഹായിക്കുന്നു. താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ചില സുരക്ഷാ നുറുങ്ങുകൾ പാലിക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു:

- ചെക്ക് ബുക്കും കാർഡുകളും ഒരുമിച്ച് സൂക്ഷിക്കരുത്.

- ശൂന്യമായ ചെക്ക് ലീഫുകൾ ഒപ്പിടുകയോ ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാർക്കോ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ കൈമാറുകയോ ചെയ്യരുത്, മുൻകൂട്ടി ഒപ്പിട്ടതും എന്നാൽ ശൂന്യമായതോ അപൂർണ്ണമായതോ ആയ ഇൻസ്ട്രക്ഷനിൽ/ഫോമിൽ പൂരിപ്പിക്കുക.
- ചെക്കിൽ കൃത്രിമം കാണിച്ചതിന്റെ പേരിൽ നടക്കുന്ന തട്ടിപ്പുകളുടെ സംഭവങ്ങൾ ഒഴിവാക്കാൻ 50,000 രൂപയും അതിനു മുകളിലും മൂല്യമുള്ള ചെക്കുകളുടെ പ്രധാന വിശദാംശങ്ങൾ പോസിറ്റീവ് പേ സിസ്റ്റം വഴി ഇലക്ട്രോണിക്കായി വീണ്ടും സ്ഥിരീകരിക്കുക.
- നിങ്ങളുടെ കാർഡ്, PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാൻ മറ്റാരെയും അനുവദിക്കരുത്.
- പാസ്‌വേഡിൽ അക്ഷരങ്ങളും അക്കങ്ങളും, പ്രത്യേക പ്രതീകങ്ങൾ എന്നിവയുടെ സംയോജനം ഉപയോഗിക്കുക.
- ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗിലൂടെയും മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗിലൂടെയും ഇടപാട് പരിധികളും ഇടപാട് മുൻഗണനകളും നിയന്ത്രിക്കുക.
- PIN നമ്പർ ശ്രദ്ധാപൂർവം തിരഞ്ഞെടുക്കുക, അതുവഴി അത് മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിക്ക് എളുപ്പത്തിൽ തിരിച്ചറിയാനോ ഊഹിക്കാനോ കഴിയില്ല.
- PIN, പാസ്‌വേഡ്, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ എപ്പോഴും ഓർമ്മിക്കുക, കൈപ്പറ്റിയാൽ അറിയിപ്പ് നശിപ്പിക്കുക.
- PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഒരിക്കലും എഴുതി വെയ്ക്കുകയോ രേഖപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യരുത്.
- കാർഡുകൾ വ്യക്തിഗതമായി കൈവശം സൂക്ഷിക്കുന്നതിനും PIN, പാസ്‌വേഡ്, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ എല്ലായ്പ്പോഴും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിനും ന്യായമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുക.
- കാർഡ് രസീതുകൾ വളരെ ചെറിയ കഷണങ്ങളായി കീറി ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം നശിപ്പിക്കുക.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ ഉൾപ്പെടെ ആരുമായും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങളോ പാസ്‌വേഡോ OTP-യോ മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങളോ ഒരിക്കലും പങ്കിടരുത്.
- തപാലിലൂടെ ഒരു ചെക്ക് അയക്കുമ്പോൾ, ചെക്കിൽ പണം സ്വീകരിക്കുന്നയാളുടെ പേര് വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതും, ചെക്ക് ക്രോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത് തട്ടിപ്പ് തടയാൻ സഹായിക്കും.
- ഒരു ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഒരു ചെക്ക് വഴി പണം ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യണമെങ്കിൽ, ചെക്കിൽ അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ പേര് (ABC ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് - XYZ) എപ്പോഴും എഴുതുക. ചെക്കിലെ ഉപയോഗിക്കാത്ത സ്ഥലത്ത് കൂടി ഒരു വര വരയ്ക്കുക, അതുവഴി അംഗീകാരമില്ലാത്ത വ്യക്തിക്ക് അധിക നമ്പറുകളോ പേരുകളോ ചേർക്കാൻ കഴിയില്ല.
- അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപയോഗിക്കാത്ത എല്ലാ ചെക്ക് ലീഫുകളും ബാങ്കിന് കൈമാറുക.
- അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളോ PIN, പാസ്‌വേഡ്, OTP മുതലായ മറ്റേതെങ്കിലും സുരക്ഷാ വിവരങ്ങളോ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു ഇമെയിൽ/ SMS/ ഡിജിറ്റൽ ലിങ്കിന് ഒരിക്കലും മറുപടി നൽകരുത്, ബാങ്ക് ഒരിക്കലും അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളൊന്നും ആവശ്യപ്പെടില്ല എന്നത് ശ്രദ്ധിക്കുക.

18.1 ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുമ്പോഴുള്ള മുൻകരുതലുകൾ

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഓൺലൈൻ ഇടപാടുകളുടെ സുരക്ഷയ്ക്കും സംരക്ഷണത്തിനും വലിയ ഊന്നൽ നൽകുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുരക്ഷിതവും സംരക്ഷണമുള്ളതുമായ ഓൺലൈൻ ബാങ്കിംഗ് അനുഭവം ആസ്വദിക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ചില മുൻകരുതലുകൾ എടുക്കേണ്ടത് പ്രധാനമാണ്.

18.1.1 ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക: ഉപഭോക്താക്കൾ അതിന്റെ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൈറ്റ് (www.rbl.bank.in) നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കണമെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾ മറ്റൊരു സൈറ്റിൽ നിന്നുള്ള ലിങ്ക് വഴി സൈറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കുകയും വ്യാജ വെബ്സൈറ്റുകൾ ഒഴിവാക്കാൻ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന ഡൊമെയ്ൻ നാമം പരിശോധിക്കുകയും വേണം. സുരക്ഷിത ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് വെബ്സൈറ്റിൽ സുരക്ഷിതമായ അടയാളം (താഴിന്റ ചിഹ്നമുള്ള https) പരിശോധിക്കുക.

18.1.2 സംശയാസ്പദമായ ലിങ്കുകളിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യാതിരിക്കുക: RBL ബാങ്ക് എന്ന ഭാവേന അനാവശ്യ / വിശ്വാസയോഗ്യമല്ലാത്ത വെബ്സൈറ്റുകളിലേക്ക് നയിച്ചേക്കാവുന്ന ലിങ്കുകളിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കുക.

18.1.3 വെർച്വൽ കീബോർഡ് ഉപയോഗിക്കുക: പൊതു ഉപകരണങ്ങളിൽ എല്ലായ്പ്പോഴും വെർച്വൽ കീബോർഡ് ഉപയോഗിക്കുക, കാരണം കീസ്ട്രോക്കുകൾ വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്യപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾ, കീബോർഡ് മുതലായവയിലൂടെയും ക്യാപ്ചർ ചെയ്യാൻ കഴിയും.

18.1.4 ഒരു വിവരവും പങ്കിടരുത്: പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ PIN ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു ഇ-മെയിലിന് മറുപടിയായി ഒരു വിവരവും നൽകരുത്, അത് ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരണം. ബാങ്ക് ഒരിക്കലും പാസ്‌വേഡ്, MPIN അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലോഗിൻ ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ ആവശ്യപ്പെടില്ല.

18.1.5 പൊതു നെറ്റ്‌വർക്കുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുക: ഇൻററർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൈറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് സൈബർ കഫേകൾ / പബ്ലിക് വൈഫൈ / ഓപ്പൺ വൈഫൈ അജ്ഞാത VPN എന്നിവ ഉപയോഗിക്കാതിരിക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കുന്നു, ഇത് സുരക്ഷാ ലംഘനത്തിന് ഇടയാക്കിയേക്കാം.

18.1.6 കമ്പ്യൂട്ടറുകളിൽ ആന്റി-വൈറസിന്റെ ഏറ്റവും പുതിയ പതിപ്പ് ഉപയോഗിക്കുക: ആന്റി-വൈറസ് സോഫ്റ്റ്‌വെയറിന്റെ ഏറ്റവും പുതിയ പതിപ്പ് ഉപയോഗിച്ച് കമ്പ്യൂട്ടറുകൾ പതിവായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. ഇൻററർനെറ്റിലെ തട്ടിപ്പുകാരിൽ നിന്ന് കമ്പ്യൂട്ടറിനെയും അതിലെ ഉള്ളടക്കങ്ങളെയും പരിരക്ഷിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഫയർവാൾ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യുന്നത് ഒരു അധിക സുരക്ഷാ നടപടിയായിരിക്കും.

19.1 മറ്റ് മുൻകരുതലുകൾ

19.1.1 ഉപഭോക്താവ് ഇനിപ്പറയുന്നവ സംശയിക്കുകയോ കണ്ടെത്തുകയോ ചെയ്താൽ:

1. അവരുടെ ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്ബുക്ക്, കാർഡ് എന്നിവ നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്തു, അല്ലെങ്കിൽ
2. മറ്റൊരാൾക്ക് അവരുടെ PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ അറിയാം.
3. അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ ഫോൺ മോഷണം പോയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഹെൽപ്പ്ലൈനുമായി ബന്ധപ്പെടുകയോ അടുത്തുള്ള ശാഖ സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യുക എന്നതാണ് നഷ്ടത്തെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള ഏറ്റവും നല്ല മാർഗ്ഗം മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ ബാങ്കിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്താം, അതിനാൽ നടപടികൾക്ക് കാലതാമസം ഉണ്ടാകും.

20.1 നഷ്ടങ്ങളുടെ ബാധ്യത

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന "ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരവും സംരക്ഷണ നയവും - അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്തൽ" എന്നതിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് ഉടനടി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനും ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്താനും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

1.1 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബിസിനസ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബിസിനസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യതയും ന്യായവും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നുവെന്നും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുടെ അഭ്യർത്ഥനയിൽ അന്യായവും വഞ്ചനാപരവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ തടയുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കളെ ന്യായമായും ആദരവോടെയും പരിഗണിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുമാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. കടം വാങ്ങുന്നവർക്കുള്ള ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ചില പ്രധാന ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നു: -

1.1.1 **ബാങ്കിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബിസിനസ് രീതികളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നു:** ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബിസിനസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ സുതാര്യമാണെന്നും, ഫീസ്, പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുടെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങളിലേക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആക്സസ് ഉണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

1.1.2 **അന്യായവും വഞ്ചനാപരവുമായ നടപടികൾ തടയുക:** ഈ നിയമാവലി ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുടെ മാർക്കറ്റിംഗ്, പരസ്യം, അഭ്യർത്ഥന എന്നിവയിലെ അന്യായവും വഞ്ചനാപരവുമായ നടപടികൾ തടയുന്നു.

1.1.3 **ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക:** ആർബിഎൽ ബാങ്ക് കവർച്ചാ സ്വഭാവമുള്ള വായ്പാ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഈ നിയമാവലി ഉറപ്പാക്കുന്നു. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നീതിയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും സംസ്കാരം ബാങ്ക് വളർത്തിയെടുക്കുന്നുവെന്നും ഇത് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.1 ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയും

നിശ്ചിത നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി, ചരക്കുകളും സേവനങ്ങളും വാങ്ങുന്നതിനോ പണമായുള്ള അഡ്വാൻസുകൾ എടുക്കുന്നതിനോ, മുൻകൂട്ടി അംഗീകരിച്ച റിവോൾവിംഗ് ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയോടുകൂടിയ പേയ്മെന്റ് നടത്തുന്നതിനുള്ള ഒരു ഉപകരണമായി ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തിക്കുന്നു. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടിൽ ഇടപാട് നടത്താൻ നിർണ്ണയിക്കുകയും കാർഡ് ഉടമയെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന റിവോൾവിംഗ് ക്രെഡിറ്റിന്റെ, പരമാവധി തുകയാണ് ക്രെഡിറ്റ് പരിധി. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നൽകുന്നത് ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിന് കീഴിലാണ്, കൂടാതെ അത് ബാങ്കിന്റെ നയങ്ങളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന അംഗീകാര മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയവുമാണ്.

2.1.1 ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ: ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റാൻ സഹായിക്കുന്ന ശരിയായ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് സഹായിക്കും.

2.1.2 ഫീസും പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റും സംബന്ധിച്ച പ്രധാന വിവരങ്ങൾ: ഫീസും പലിശ നിരക്കുകളും, ബില്ലിംഗും പേയ്മെന്റും, പുതുക്കൽ, അവസാനിപ്പിക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ, കൂടാതെ കാർഡ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും വിവരങ്ങളും പോലുള്ള പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലളിതമായ ഭാഷയിൽ ആർബിഎൽ അറിയിക്കും.

2.1.3 അപേക്ഷാ ഫോം പൂരിപ്പിക്കൽ: ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയുമായി മുന്നോട്ട് പോകുന്നതിന് ആവശ്യമായ അനുബന്ധ രേഖകളോടൊപ്പം പേര്, വിലാസം, വരുമാനം, തൊഴിൽ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പോലുള്ള വ്യക്തിപരവും സാമ്പത്തികവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ഒരു അപേക്ഷാ ഫോം പൂരിപ്പിക്കണം.

2.1.4 അംഗീകാരം: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയുടെ രസീതിനുള്ള ഒരു അംഗീകാരം നൽകുകയും അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

2.1.5 അപേക്ഷയുടെ വെരിഫിക്കേഷൻ: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് നയം അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷ അവലോകനം ചെയ്യും, കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് ഇവ ആവശ്യപ്പെടും.

2.1.6 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യൽ: ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ നൽകുമ്പോൾ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ജാഗ്രത ഉറപ്പാക്കുകയും ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയുടെ വിലയിരുത്തൽ സ്വതന്ത്രമായി നടത്തുകയും ചെയ്യും. കൂടാതെ, നടത്തിയ എല്ലാ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷകൾക്കും, ഓരോ കാർഡ് അപേക്ഷയുടെയും സ്വീകരണം അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കൽ, അതിനുള്ള പ്രധാന കാരണം / കാരണങ്ങൾ എന്നിവ സഹിതം, ഉചിതമായ പരിഗണനയ്ക്ക് ശേഷം ബാങ്കിന്റെ അഭിപ്രായം, ബാങ്ക് രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, അത് അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നതിലേക്കോ നിരസിക്കുന്നതിലേക്കോ നയിക്കും.

3.1 അപേക്ഷയുടെ വെരിഫിക്കേഷനും ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയ പ്രക്രിയയും

ആർബിഎൽ ബാങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷാ പരിശോധനയും ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയ പ്രക്രിയയും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷകൻ ബാങ്കിന്റെ യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നിർണായകമായ ഘട്ടങ്ങളാണ്.

3.1.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിശദാംശങ്ങളുടെ വെരിഫിക്കേഷൻ: ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിൽ ഒരു പുതിയ ആൾ താൽപ്പര്യം പ്രകടിപ്പിച്ചാൽ, ആവശ്യമെന്നു കണ്ടാൽ, ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ താമസസ്ഥലത്തും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരികമായി സന്ദർശിക്കുന്ന വസതിയിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് വിലാസങ്ങളിൽ സ്വന്തം ജീവനക്കാർ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ ആവശ്യത്തിനായി നിയമിച്ച ഏജൻസികൾ മുഖേനയോ, ബന്ധപ്പെടുന്നതിലൂടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയിൽ ഉപഭോക്താവ് സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങളുടെ വെരിഫിക്കേഷൻ ബാങ്ക് നടത്തുന്നു.

3.1.2 ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയ പ്രക്രിയ: ബ്യൂറോ സ്കോർ, വരുമാന പരിശോധന, അപകടസാധ്യത വിലയിരുത്തൽ തുടങ്ങിയ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ വിലയിരുത്തൽ ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയ പ്രക്രിയയും ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്നു. ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിന്റെ യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുകയും സൂക്ഷ്മപരിശോധനാ പ്രക്രിയ തൃപ്തികരമാവുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അംഗീകരിക്കും.

4.1 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ വിതരണം, സജീവമാക്കൽ, റദ്ദാക്കൽ

ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വിതരണം, ആക്റ്റിവേഷൻ, റദ്ദാക്കൽ പ്രക്രിയ എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസ്സങ്ങളില്ലാത്തതും സുഗമവുമായ അനുഭവം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തതാണ്. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷ അംഗീകരിക്കുകയും കാർഡ് നൽകുകയും ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ബാങ്ക് അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ തപാൽ വിലാസത്തിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു. കാർഡുകൾ നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് അത് ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ കെയറിൽ അറിയിക്കുകയും പകരം കാർഡ് ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യാം.

4.1.1 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അയക്കലും അതിന്റെ PIN നമ്പറും: ആഭ്യന്തര പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (POS), എടിഎം ഇടപാടുകൾ എന്നിവ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പുതുതായി വിതരണം ചെയ്ത എല്ലാ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളും നിഷ്ക്രിയ അവസ്ഥയിൽ (ഒരു സുരക്ഷാ നടപടി എന്ന നിലയിൽ) അയയ്ക്കും. ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് PIN പ്രത്യേകമായി (വ്യക്തിഗത തിരിച്ചറിയൽ നമ്പർ) അയയ്ക്കും, അതേ സമയം തന്നെ ഉപഭോക്താവിന് മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് / ഡിജിറ്റൽ ചാനൽ വഴി PIN സൃഷ്ടിക്കാൻ കഴിയും.

4.1.2 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അയയ്ക്കൽ നയം: തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യപ്പെടാത്ത ഒരു കാർഡും അയക്കില്ലെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. നിലവിലുള്ള ഒരു കാർഡ് പുതുക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, പുതുക്കിയ കാർഡ് അയയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് അത് നിരസിക്കാനുള്ള ഒരു ഓപ്ഷൻ നൽകും. കൂടാതെ, കാർഡ് ഉടമയുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഒരു കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്താൽ, ബ്ലോക്ക് ചെയ്ത കാർഡിന് പകരം കാർഡ് ഉടമയുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെ പകരം കാർഡ് നൽകും.

4.1.3 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സേവന ഗൈഡ്: ആദ്യ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനൊപ്പം ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ ഉപയോഗവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പലിശയും നിരക്കുകളും മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും നൽകുന്ന ഒരു സേവന ഗൈഡ്/ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതാ റെക്കോണർ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് നൽകും.

4.1.4 ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC): അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്തും സ്വീകരിക്കുന്ന ഘട്ടത്തിലും തുടർന്നുള്ള പ്രധാനപ്പെട്ട ആശയവിനിമയങ്ങളോടൊപ്പവും ബാങ്ക് MITC-കൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി പങ്കിടും. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാർഡിന്റെ പ്രശ്നവും ഉപയോഗവും നിയന്ത്രിക്കുന്നു. കാർഡും അത് ഉപയോഗിക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്ന മാർഗങ്ങളും (PIN അല്ലെങ്കിൽ കോഡ് തുടങ്ങിയവ) സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിക്കാൻ നിബന്ധനകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ ബാധ്യതപ്പെടുത്തുന്നു. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് PIN അല്ലെങ്കിൽ കോഡ് ആരോടും വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കാനുള്ള ബാധ്യതയുണ്ടെന്നും നിബന്ധനകൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു.

4.1.5 ആഡ്-ഓൺ / കോർപ്പറേറ്റ് കാർഡുകൾക്കുള്ള ബാധ്യത: ബാങ്ക് "ആഡ്-ഓൺ" കാർഡുകൾ വിതരണം ചെയ്യും, അതായത്, ബാധ്യത പ്രധാന കാർഡ് ഉടമയുടേതായിരിക്കുമെന്ന വ്യക്തമായ ധാരണയോടെ പ്രധാന കാർഡിന് അനുബന്ധമായവ, . അതുപോലെ തന്നെ, കോർപ്പറേറ്റ് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ നൽകുമ്പോൾ, കോർപ്പറേറ്റിന്റെയും അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ബാധ്യതകളും ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കും.

4.1.6 ഇന്റർനാഷണൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുടെ വിതരണം: ഇന്റർനാഷണൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ നൽകുന്നതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്ന ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് മാനേജ്മെന്റ് ആക്ട്, 1999 പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

4.1.7 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നിർജ്ജീവമാക്കൽ: ആഭ്യന്തരം, അന്തർദേശീയം, ഓൺലൈൻ, POS, കോൺടാക്റ്റ്ലെസ്സ്, പണം പിൻവലിക്കൽ എന്നിങ്ങനെ ഏതെങ്കിലും വിഭാഗത്തിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഡീ-ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, MITC-യിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ലഭ്യമായ ചാനലുകൾ വഴി അത് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

4.1.8 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ റദ്ദാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അവസാനിപ്പിക്കൽ: ഉപഭോക്താവ് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് റദ്ദാക്കാൻ അഭ്യർത്ഥിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള കുടിശ്ശികകൾ തീർന്നതിന് ശേഷം ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് കാർഡ് അടയ്ക്കും. കാർഡ് ഉടമയുടെ ഉടമ്പടിയുടെ ലംഘനമുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്കിന് അതിന്റെ സ്വന്തം വിവേചനാധികാരത്തിൽ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അവസാനിപ്പിക്കാം, എന്നിരുന്നാലും ബാക്കിയുള്ള കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. ബാങ്ക് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഒരു ഡെബിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബ്ലോക്ക്/നിർജ്ജീവമാക്കാൻ/സസ്പെൻഡ് ചെയ്യാൻ തീരുമാനിച്ചാൽ, ഒരു മാനദണ്ഡപ്രകാരമുള്ള ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമം പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന്

ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഒരു കാർഡ് തടയൽ/ നിർജ്ജീവമാക്കൽ/ സസ്പെൻഡ് ചെയ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കാർഡിൽ ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങൾ പിൻവലിക്കൽ എന്നിവ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും (എസ്എംഎസ്, ഇമെയിൽ, മുതലായവ) ലഭ്യമായ മറ്റ് രീതികളിലും കാർഡ് ഉടമയെ ഉടൻ അറിയിക്കുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

5.1 ബില്ലിംഗ് നയം

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി സുതാര്യവും ഏകീകൃതവുമായ ബില്ലിംഗ് നയം പിന്തുടരും. ബില്ലിംഗ് സൈക്കിൾ, ബിൽ തുക, കുടിശ്ശികയാകുന്ന തീയതി, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായി അറിവുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

5.1.1 ശരിയായ, ഇനം തിരിച്ച പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിന്റെ വിതരണം: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമയബന്ധിതമായി കൃത്യമായ, ഇനം തിരിച്ചുള്ള പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച് എന്തെങ്കിലും തർക്കമുണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് ഒരു വിശദീകരണം നൽകും, ആവശ്യമെങ്കിൽ, പരാതിപ്പെട്ട തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവുകളും നൽകാവുന്നതാണ്. കാർഡ് ഉടമകളുടെ സൗകര്യത്തിനനുസരിച്ച്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ ബില്ലിംഗ് സൈക്കിൾ ഒരു തവണയെങ്കിലും പരിഷ്ക്കരിക്കുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ കാർഡ് ഉടമകൾക്ക് നൽകും.

5.1.2 രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിലാസത്തിലേക്ക് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് അയയ്ക്കൽ: അവസാന സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് തീയതി മുതൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത പേയ്മെന്റുകളുടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്ത ഇടപാടുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലേക്കോ തപാൽ വിലാസത്തിലേക്കോ (തിരഞ്ഞെടുത്ത മുൻഗണന അനുസരിച്ച്) ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അയയ്ക്കും. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബില്ലിംഗ് തീയതിയിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ സൃഷ്ടിക്കും. ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിലാസത്തിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, ഏതെങ്കിലും ഡെലിവറി ചെയ്യാവുന്നവയും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ആശയവിനിമയവും ഉചിതമായി അയയ്ക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ രേഖകൾ മാറ്റുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

5.1.3 സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് വീണ്ടും നൽകൽ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് ആർബിൽ ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെടണം, അതുവഴി അവർക്ക് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് വീണ്ടും അയയ്ക്കാൻ കഴിയും. ഇതിന് പകരം, ഉപഭോക്താവിന് ഏത് സമയത്തും മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗിലൂടെയും മറ്റ് ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളിലൂടെയും ഇത് ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

6.1 വിൽപ്പനയും വിപണന നൈതികതയും

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളുടെ വിൽപ്പനയിലും വിപണന രീതികളിലും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉയർന്ന ധാർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നു. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള കൃത്യവും സുതാര്യവുമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ സെയിൽസ് ഏജന്റുമാർ നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. വിൽപ്പന പ്രക്രിയയ്ക്കിടെ തെറ്റായി ചിത്രീകരിക്കുകയോ നിർബന്ധിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് പോലുള്ള വഞ്ചനാപരമായ നടപടികൾ തടയുന്നതിന് ബാങ്ക് കർശനമായ നടപടിക്രമങ്ങളും പിന്തുടരുന്നു. തങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് കരാറുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്നും അവരുടെ സാമ്പത്തിക തിരഞ്ഞെടുപ്പുകളെക്കുറിച്ച് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ കഴിയുമെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉയർന്ന പ്രാധാന്യം നൽകുന്നു.

6.1.1 സെയിൽസ് ഏജന്റുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം: ആർബിഎൽ ബാങ്കിന് അതിന്റെ എല്ലാ സെയിൽസ് ഏജന്റുമാർക്കും (ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾ / ടീമുകൾ 'DSA-കൾ' / 'DST-കൾ' ഉൾപ്പെടെ) ഒരു നിശ്ചിത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഉണ്ട്, അവരുടെ സേവനങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയേക്കാം. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിപണനത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന DSA-കൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന 'ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർക്കായുള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം' പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

7.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ട് പരിരക്ഷിക്കുന്നു

തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് തക്കതായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നു. അനധികൃത ആക്സസ്, മോഷണം അല്ലെങ്കിൽ ദുരുപയോഗം എന്നിവയിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിപരവും സാമ്പത്തികവുമായ വിവരങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് അത്യാധുനിക സാങ്കേതികവിദ്യയും ശക്തമായ സുരക്ഷാ പ്രോട്ടോക്കോളുകളും ഉപയോഗിക്കുന്നു. ഡിജിറ്റൽ മേഖലയിൽ ഉയർന്നുവരുന്ന ഭീഷണികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ അവർ കാലികവും ഫലപ്രദവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ സുരക്ഷാ നടപടികൾ പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നു. കൂടാതെ, അവരുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടുകളിലെ എന്തെങ്കിലും സംശയാസ്പദമായ പ്രവർത്തനം ഉടനടി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടുകളെ വഞ്ചന, ഫിഷിംഗ് തട്ടിപ്പുകൾ, മറ്റ് തരത്തിലുള്ള സൈബർ കുറ്റകൃത്യങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് എങ്ങനെ സംരക്ഷിക്കാം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളിലേക്ക് എളുപ്പത്തിലുള്ള ആക്സസും ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടുകളുടെ സുരക്ഷയ്ക്ക് മുൻഗണന നൽകുന്നത് വഴി, ഉപഭോക്താക്കളുമായി വിശ്വസനീയവും ദീർഘകാലവുമായ ബന്ധം കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിനുള്ള പ്രതിബദ്ധത ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പ്രകടമാക്കുന്നു.

7.1.1 കാർഡ് സൗകര്യം തടയൽ: ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവനം, മൊബൈൽ ആപ്പ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം എന്നിവ വഴി ഉടൻ തന്നെ കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

7.1.2 വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുക: തങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലെ ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനാപരമായ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ ഉടനടി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, അതുവഴി ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ബാങ്കിന്റെ "ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരവും സംരക്ഷണ നയവും" എന്നതിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്തും.

7.1.3 ന്യായമായ ശ്രദ്ധയോടെ പ്രവർത്തിക്കുക: ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയോ വഞ്ചനാപരമായ രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് വഴി അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലുണ്ടാകുന്ന എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്താക്കൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

7.1.4 സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ പതിവായി പരിശോധിക്കുക: ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് പതിവായി പരിശോധിക്കണമെന്നും, ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനും പരിധികൾ, അലേർട്ടുകൾ തുടങ്ങിയവ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സന്ദർശിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യണമെന്നും. ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു,

7.1.5 ഒരു ഇടപാടിലുള്ള അന്വേഷണം: ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കേണ്ട ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഇടപാടുകാരോട് അതുമായി സഹകരിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടും, ബാങ്ക് ഉൾപ്പെടുത്താൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ നിയമപാലകരുമായോ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമപരമായ അധികാരികളുമായോ സഹകരിക്കാനും ബാങ്ക് അഭ്യർത്ഥിക്കും.

കടമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
വിഭാഗം 1 - റീട്ടെയിൽ കടംകൊടുക്കൽ

1.1 റീട്ടെയിൽ കടംകൊടുക്കലിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട ഒരു കടം കൊടുക്കുന്നയാൾ എന്ന നിലയിൽ, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നു. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ നയങ്ങളെയും പ്രവർത്തനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഒരു ധാരണ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്. ബാങ്കിന്റെ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാങ്കുമായുള്ള അവരുടെ ഇടപഴകൽ സംബന്ധിച്ച് സുതാര്യതയും വ്യക്തതയും നൽകാനും ഇത് ഉദ്ദേശിക്കുന്നു. ഈ കോഡിന്റെ ചട്ടക്കൂട് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. കടം വാങ്ങുന്നവർക്കുള്ള ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ചില പ്രധാന ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നു: -

1.1.1 **ബാങ്കിന്റെ കടംകൊടുക്കൽ രീതികളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നു:** ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ രീതികൾ സുതാര്യമാണെന്നും പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, ചാർജുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങളിലേക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രവേശനം നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

1.1.2 **ബാങ്കിന്റെ കടംകൊടുക്കുന്ന രീതികളിൽ നീതി ഉറപ്പാക്കൽ:** ബാങ്കിലെ എല്ലാ വായ്പാ തീരുമാനങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയുടെയും വായ്പ തിരിച്ചടക്കാനുള്ള കഴിവിന്റെയും അടിസ്ഥാനത്തിലാണ്, ലിംഗഭേദം, വംശം, മതം, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഘടകങ്ങൾ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനരഹിതമായ തീരുമാനങ്ങളാണെന്ന് ഈ കോഡ് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

1.1.3 **ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള കടംകൊടുക്കൽ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്:** ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അധാർമ്മികമായ വായ്പാ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഈ നിയമാവലി ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2.1 ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ ഏറ്റെടുക്കൽ പ്രക്രിയയും

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പ നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള സുതാര്യവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് അവർക്ക് വ്യക്തമായ ധാരണയുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

2.1.1 **ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ:** പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് നിരക്കുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിശദമായ വിവരങ്ങൾ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കും. സുതാര്യവും കൃത്യവുമായ ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിലൂടെ, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ വിശ്വാസവും ആത്മവിശ്വാസവും വളർത്തിയെടുക്കുകയും ധാർമ്മികമായ വായ്പാ രീതികളിൽ സൽപ്പേര് നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യും.

2.1.2 മറ്റെല്ലാ പ്രധാനപ്പെട്ട വിവരങ്ങളുടെയും എളുപ്പത്തിലുള്ള ലഭ്യത: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്തൃ ആശയവിനിമയ പ്രക്രിയ സമഗ്രവും സുതാര്യവുമായി നിലനിർത്തും. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന, അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ്, ഏതെങ്കിലും വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ, എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തിയാലുള്ള അധിക പലിശ, ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്കോ തിരിച്ചോ വായ്പ മാറുന്നതിനുള്ള കൺവേർഷൻ ചാർജുകൾ എന്നിങ്ങനെയുള്ള മറ്റെല്ലാ പ്രധാന വിവരങ്ങളും വ്യക്തമായും മുൻകൂട്ടിയും അറിയിക്കും. കൂടാതെ, അനുമതി പത്രത്തിന്റെയും വായ്പാ ഡോക്യുമെന്റേഷന്റെയും അവിഭാജ്യ ഘടകമായതിന് പുറമേ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സവിശേഷതകൾ അടങ്ങിയ മറ്റ് അറിയിപ്പുകളിലും ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കും.

2.1.3 അപേക്ഷാ ഫോം പൂരിപ്പിക്കൽ: ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയുമായി മുന്നോട്ട് പോകുന്നതിന് ആവശ്യമായ അനുബന്ധ രേഖകളോടൊപ്പം പേര്, വിലാസം, വരുമാനം, തൊഴിൽ വിശദാംശങ്ങൾ, വായ്പാ തുക എന്നിവ പോലുള്ള വ്യക്തിപരവും സാമ്പത്തികവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ഒരു അപേക്ഷാ ഫോം പൂരിപ്പിക്കണം. ബാങ്ക് അവരുടെ വെബ്സൈറ്റുകൾ, നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ, ഉൽപ്പന്ന ലഘുലേഖകൾ മുതലായവ വഴി ക്രെഡിറ്റ് തീരുമാനങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സമയക്രമത്തിൽ ഉചിതമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ നടത്തും.

2.1.4 അംഗീകാരം: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും കൈപ്പറ്റിയതിനുള്ള ഒരു രസീത് നൽകുകയും അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

2.1.5 അപേക്ഷയുടെ വെരിഫിക്കേഷൻ: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് നയം അനുസരിച്ച് വായ്പാ അപേക്ഷ വെരിഫൈ ചെയ്യും, കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് ഇവ ആവശ്യപ്പെടും.

2.1.6 വായ്പാ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യൽ: ഏതെങ്കിലും പ്രാരംഭ പരിധികൾ പരിഗണിക്കാതെ, ആർബിഎൽ ബാങ്ക്, എല്ലാ വായ്പാ വിഭാഗങ്ങൾക്കും, നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ, ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയും സ്വീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രധാന കാരണം/കാരണങ്ങൾ, കൃത്യമായ പരിഗണയ്ക്ക് ശേഷം, അത്തരം വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ കാരണമായത് സഹിതം രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

3.1 ലോൺ അപ്രൈസൽ പ്രക്രിയ

ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഒരു വായ്പാ ഉൽപ്പന്നത്തിൽ ഒരു സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവ് താൽപ്പര്യം പ്രകടിപ്പിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ക്രെഡിറ്റ് പരിശോധനകൾ, വരുമാന പരിശോധന, തൊഴിൽ പരിശോധന, പണയത്തിന്റെ മൂല്യനിർണ്ണയം, നിയമപരമായ പരിശോധന, റിസ്ക് വിലയിരുത്തൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന കർശനമായ വായ്പാ മൂല്യനിർണയ പ്രക്രിയയാണ് ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്നത്. ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിന്റെ

യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുകയും സൂക്ഷ്മപരിശോധനാ പ്രക്രിയ തൃപ്തികരമാവുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന് വായ്പാ അപേക്ഷ അംഗീകരിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ളതും ധാർമ്മികവുമായ രീതിയിൽ നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

4.1 വായ്പാ കരാറും വിതരണ പ്രക്രിയയും

എല്ലാ വായ്പാ കരാറുകളും ബാധകമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ഈ മേഖലയിലെ മികച്ച രീതികളും പാലിക്കുന്നു. ആർബിഎൽ ബാങ്കും കൃത്യമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട വായ്പാ വിതരണ പ്രക്രിയ പിന്തുടരുന്നു, ഇക്കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്ന ചിലരീതികൾ ഇനിപ്പറയുന്നു:

4.1.1 **സമഗ്രമായ വായ്പാ കരാർ:** ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവുമായി ഒരു വായ്പാ കരാറിൽ ഏർപ്പെടും, അത് വായ്പയെടുക്കുന്ന പണത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, പലിശ നിരക്ക്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പിഴകൾ എന്നിവ സഹിതം വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കുന്നു. ഇടപാടുകാരന്റെയും ബാങ്കിന്റെയും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

4.1.2 **വെൽക്കം കിറ്റ്:** വായ്പാ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നടപ്പിലാക്കുകയും വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഒരു സ്വാഗത കത്ത് / ലോൺ കിറ്റ്, വായ്പയുടെ പ്രധാന വിശദാംശങ്ങൾ, കരാർ പകർപ്പ്, ബാധകമെങ്കിൽ രേഖകളുടെ പട്ടിക എന്നിവ നൽകും.

4.1.2.1 വായ്പാ പരിധി അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ബാങ്ക് കടമെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തന്റെ പൂർണ്ണ അറിവോടെ നൽകിയിട്ടുള്ള ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

4.1.2.2 ബാങ്കും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിലുള്ള ചർച്ചകൾക്ക് ശേഷം ബാങ്ക് നൽകിയ വായ്പ സൗകര്യങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും രേഖാമൂലം കുറയ്ക്കുകയും അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കൃത്യമായി സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

4.1.3 **നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കൽ:** അത്തരം അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകൾ സമയബന്ധിതമായി വിതരണം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തും.

4.1.4 **സമയബന്ധിതമായ വിതരണങ്ങളും അപ്ഡേറ്റുകളും:** വായ്പാ വിതരണം സമയബന്ധിതവും കാര്യക്ഷമവുമായ രീതിയിൽ നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിന് കീഴിൽ മാത്രമാണെന്ന് ബാങ്ക് വായ്പ കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കുകയും വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുകയും വേണം. അനുവദനീയമായ പരിധിക്കപ്പുറമുള്ള പിൻവലിക്കലുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് അനുമതിയിൽ പ്രത്യേകം സമ്മതിച്ചതല്ലാതെയുള്ള ആവശ്യത്തിനായി നൽകിയ ചെക്കുകൾ പരിഗണിക്കൽ, ഒരു നോൺ പെർഫോമിംഗ് ആസ്തിയായുള്ള വർഗ്ഗീകരണത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ പിൻവലിക്കൽ അനുവദിക്കാതിരിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്തതിന്റെ പേരിൽ സൗകര്യങ്ങളുടെ അംഗീകാരം അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിക്കാതിരിക്കൽ എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം. വായ്പാ പരിധികൾ ശരിയായി അവലോകനം ചെയ്യാതെ, ബിസിനസ്സിലെ വളർച്ചയും മറ്റും കണക്കിലെടുത്ത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കൂടുതൽ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റാൻ ബാധ്യതയില്ലെന്നും ബാങ്ക് പ്രത്യേകം പ്രസ്താവിക്കും.

5.1 പലിശ നിരക്കും ചാർജുകളും

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് സുതാര്യവും ഏകീകൃതവുമായ പലിശ നിരക്കും ചാർജ് നയവും പിന്തുടരും. വായ്പകളിലുള്ള പലിശ നിരക്ക് വായ്പക്കാരന്റെ ക്രെഡിറ്റ് സ്കോർ, തിരിച്ചടവ് ശേഷി, നിലവിലുള്ള വിപണി സാഹചര്യങ്ങൾ എന്നിങ്ങനെ വിവിധ ഘടകങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും. ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശനിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും ചാർജുകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും മറഞ്ഞിരിക്കുന്നതോ വെളിപ്പെടുത്താത്തതോ ആയ ഫീസുകളൊന്നുമില്ലെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. തങ്ങളുടെ എല്ലാ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളിലും സത്യസന്ധതയുടെയും പ്രൊഫഷണലിസത്തിന്റെയും ഉയർന്ന നിലവാരം നിലനിർത്താൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

5.1.1 പലിശ നിരക്കുകളെ സംബന്ധിച്ച വ്യക്തമായ അറിയിപ്പ്: ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഒരു അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ കരാർ വഴി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം രേഖാമൂലം പലിശ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കും.

5.1.2 പലിശ നിരക്കുകൾ പുതുക്കൽ: നിലവിലുള്ള വേരിയബിൾ നിരക്കിലേക്ക് പലിശ നിരക്ക് പുതുക്കിയാൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ തപാൽ വിലാസത്തിൽ തുടർന്നുള്ള മാസങ്ങളിൽ രേഖാമൂലമുള്ള അറിയിപ്പിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അക്കാര്യം അറിയിക്കും, കൂടാതെ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അറിയിപ്പുകൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

5.1.2.1 മുകളിൽ പറഞ്ഞവ കൂടാതെ, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ് അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയിലെ മറ്റേതെങ്കിലും മാറ്റം വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും (30 ദിവസം), കൂടാതെ ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

5.1.3 ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യം: ബാങ്ക് ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ നിലവിലുള്ള ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് പരിധിയിൽ വർദ്ധനവ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് ആവശ്യാനുസരണം തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ടതാണോ അതോ മറ്റ് തരത്തിലാണോ എന്ന് ബാങ്ക് അറിയിക്കും.

5.1.4 പിഴ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ്: മുടക്കം സംഭവിച്ചാൽ, വരാൻ പോകുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അപേക്ഷാ ഫോമിലും അധിക നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് ബാങ്ക് വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. വൈകിയ പേയ്മെന്റിന് അത്തരം നിരക്കുകൾ കാലഹരണപ്പെട്ട തുകയ്ക്ക് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ, മുഴുവൻ ലോൺ തുകയ്ക്കും ബാധകമല്ല.

5.1.5 മറ്റ് നിരക്കുകൾ: ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അപേക്ഷാ ഫോറം/അനുമതി കത്ത്/വായ്പ കരാറിലും അവരുടെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ പ്രധാന ചാർജുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് അറിയിക്കും. ചാർജുകളിലെ ഏത് പുതുക്കലും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.

6.1 വിതരണത്തിന് ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

വായ്പക്കാരന്റെ തിരിച്ചടവ് പ്രകടനവും സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയും പതിവായി നിരീക്ഷിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടുന്ന ഘടനാപരമായതും ചിട്ടയായതുമായ വിതരണത്തിന് ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ട പ്രക്രിയയാണ് ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്നത്.
വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം ന്യായമായും സുതാര്യമായും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമായും നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആർബിഎൽ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. തിരിച്ചടവ് കാലയളവിൽ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏത് പ്രശ്നവും ആശങ്കകളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ചേർന്ന് പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

6.1.1 സൃഷ്ടിപരമായ വീക്ഷണം: വിതരണത്തിന് ശേഷമുള്ള ബാങ്കിന്റെ മേൽനോട്ടം, പ്രത്യേകിച്ച് രണ്ട് ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ അഭിമുഖീകരിച്ചേക്കാവുന്ന "ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട" യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ബാങ്ക് സൃഷ്ടിപരമായിരിക്കും.

6.1.2 സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ന്യായമായ വിപുലീകരണം നൽകുക: കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ വേഗത്തിലാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ഈടുകൾ തേടുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പാ കരാറിൽ അത്തരം വ്യവസ്ഥകളൊന്നും നിലവിലില്ലെങ്കിൽ, വായ്പാ കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രകാരമോ ന്യായമായ കാലയളവിലോ വായ്പയെടുത്തവർക്ക് ബാങ്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

6.1.3 ഈട് സമയോചിതമായി വിട്ടുനൽകൽ: ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കെതിരെ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് വിധേയമായി വായ്പയുടെ പേയ്മെന്റ് ലഭിക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ സാക്ഷാത്കരിക്കുമ്പോഴോ ബാങ്ക് എല്ലാ ഈടുകളും വിട്ടുനൽകും. അത്തരം ആരംഭിക്കാനുള്ള അവകാശം നടപ്പാക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/ പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ ബാങ്കിന് ഈടുകൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള രേഖകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള പൂർണ്ണവിവരങ്ങൾ സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അതേ കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.

7.1 മറ്റ് പ്രതിബദ്ധതകൾ

7.1.1 വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടരുത്: വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ളവ ഒഴികെ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ബാങ്ക് വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, വായ്പ നൽകുന്നയാളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

7.1.2 വായ്പക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം: കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റൊരു ബാങ്ക് / ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ, വായ്പക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു വിധത്തിൽ, അതായത് ബാങ്കിന്റെ എതിർപ്പ് എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

7.1.3 ഡിജിറ്റൽ വായ്പ: ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഇടപാടുകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിന്, എല്ലാ പ്രധാന ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങളും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഫീസ്, ചാർജുകൾ, ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ മുതലായവയും ആർബിഐയുടെ ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റ് പ്രധാന വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയുടെ (KFS) ഭാഗമായുള്ള പ്രധാന വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ, ഓൺബോർഡിംഗ് സമയത്തും അതിന്റെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളുള്ളപ്പോഴും വെളിപ്പെടുത്തണം.

7.1.4 ലോണിന്റെ റിക്കവറി: ലോണുകളുടെ റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങളെ ആശ്രയിക്കില്ല, അതായത് ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കായിക ബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ.

വിഭാഗം 2 - മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ

1.1 മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് വ്യക്തമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട ഒരു മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പാ പ്രക്രിയയാണ് പിന്തുടരുന്നത്, അതിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും സമഗ്രമായി വിലയിരുത്തുന്നു. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പ വാങ്ങുന്നവർക്ക് താങ്ങാനാവുന്നതും മത്സരാധിഷ്ഠിതവുമായ പലിശ നിരക്കുകൾ നൽകുന്നുണ്ടെന്നും വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കിക്കൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു. സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും മൊത്തത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക ക്ഷേമവും മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് അതിന്റെ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് പതിവായി പരിശീലനം നൽകുന്നു.

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് വിതരണം ചെയ്യുന്ന മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളെ സംബന്ധിച്ച പ്രധാനപ്പട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ ഈടില്ലാത്ത വായ്പകളായിരിക്കും.
2. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു കൈവശാവകാശവുമായി വായ്പ ലിങ്ക് ചെയ്യപ്പെടില്ല.
3. വായ്പാ അപേക്ഷ പൂരിപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് ബാങ്ക്/ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റിന്റെ (BC) ലോൺ ഓഫീസർ കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനം വിലയിരുത്തൽ നടത്തണം. അത്തരം വരുമാന വിവരങ്ങൾ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതയുടെ ഭാഗമായി ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CIC) റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും.
4. വായ്പക്ക് അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് തിരിച്ചടവ് കാലയളവിലെ ഫ്ലെക്സിബിലിറ്റി ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
5. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പ്രീപേയ്മെന്റ് പിഴയൊന്നും ബാങ്ക് ഈടാക്കില്ല.
6. വിലനിർണ്ണയത്തെയും നിരക്കുകളെയും കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പാ രേഖകളുടെ ഭാഗമായ കീ ഫാക്റ്റ് ഷീറ്റിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.
7. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി/ബിസികളിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് പൂർണ്ണ ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുകയും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.
8. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ:
   a. ബാങ്കിന്റെ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർ വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള നിർബന്ധം ഉപയോഗിക്കരുത്, കൂടാതെ കേന്ദ്രീകൃതമായി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സ്ഥലത്ത് മാത്രം റിക്കവറി നടത്തുക.
   b. രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിർദ്ദേശിച്ച/കേന്ദ്രം നിർദ്ദേശിച്ച സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, BC ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ കടം വാങ്ങിയ ആളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ അനുവദിക്കും.
   c. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റുമാരോ റിക്കവറിക്കായി കർക്കശമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടാൻ പാടില്ല.

d. റിക്കവറിക്കായി ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റുമാരോ വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അപമാനിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.
e. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റുമാരോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ അയൽക്കാരെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കരുത്.
f. റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ലോൺ കാർഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന് BC ശാഖ/ബാങ്കിന്റെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ/ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുമായി ബന്ധപ്പെടാം.
g. വായ്പ കുടിശ്ശിക വരുത്തിയ കടമെടുത്തവരുടെ റിക്കവറി BC ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് രാവിലെ 9:00 മുതൽ വൈകിട്ട് 6:00 വരെയുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ മാത്രമേ നടത്തൂ. സാധാരണ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളുള്ള മറ്റ് വായ്പക്കാർക്ക്, BC ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് കടം കൊടുത്തവരുടെ സൗകര്യത്തിനനുസരിച്ച് നിലവിലുള്ള സമയം/പ്രക്രിയ തുടരാം.