



ಕರ್ನಾಟಕ ವಿಕಾಸ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಕನರಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಷರ್ಮದ ಸರ್ಕಾರಿ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಕೆರಡ್ಯಾಲ್ಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
Karnataka Vikas Grameena Bank
A Scheduled Bank Owned by Government (Sponsored by Canara Bank)
ಕ್ಷರ್ಮನ ಕಛೇರಿ : ಧಾರವಾಡ
Head Office : Dharwad

ಹೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆ CITIZEN'S CHARTER

ಕ್ರ. ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂ
1	ದೂರ ದೃಷ್ಟಿ	1
2	ಗುರಿ	1
3	ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಅನ್ವಯಿಕೆ	1
4	ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ	1
5	ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನ	1
6	ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಪ್ರಕಟಪಡಿಸುವಿಕೆ	2
7	ಬಿ ಸಿ ಎಸ್ ಬಿ ಐ ನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆ	2
8	ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು	3
9	ಡೆತ್ ಕ್ಲೇಮುಗಳ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆ	3
10	ಮಾಸಲಾದ / ವಿರೂಪಗೊಂಡ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ	4
11	ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರುಗಳು	4
12	ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ	4
13	ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಸೇವೆಗಳು	4
14	ಏ ಟಿ ಎಮ್ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ವ್ಯವಹಾರ	5
15	ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್	5
16	ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ಸಂದೇಶಗಳು	5
17	ಇ ಸಿ ಎಸ್ ಆದೇಶಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ	5
18	ಸಾಲ / ಮುಂಗಡಗಳು	5
19	ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು	5
20	ಯೋಜನೆಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ	7
21	ಗುಣ ಮಟ್ಟದ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಿರುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು	7
22	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ	8
23	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	9

1. ದೂರ ದೃಷ್ಟಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವೆ, ಉತ್ತಮ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಪ್ರೇರಣೆಗೆ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ ಹೊರಹೊಮ್ಮುವುದು.

2. ಗುರಿ

ಕೈಗೆಟುಕುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ, ಸರ್ವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ವೋಷಿಸುವ ಸಂಪ್ರದಾಯವನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ, ನೈತಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿ ವರ್ಗದ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ತೊಡಗಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಪಾಲುದಾರನಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯುವುದು.

3. ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಆನ್ವಯಿಕೆ

ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ :

ಇದು ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಕಾನೂನು ದಾವಿಲೆಯಲ್ಲಿದೆ. ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆ ಹೊಸ ಕಾನೂನು ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಇದು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಂಧವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮುಂಚಿನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮೂಲಕ (ಪರ್ಯಾಯ ವಿತರಣಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು) ಒದಗಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೆ ವಾಯ್ ಸಿ ಅನುಸರಣೆ :

ನಿಯಂತ್ರಕ / ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು, ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ನಾವು, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ (ಕೆವೈಸಿ) ನಿಯಮಗಳು ಅಂದರೆ ಹಣ ದುರ್ಬಳಕೆ (ಐ ಎಮ್ ಎಲ್) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿಳಾಸದ ಪರಿಶೀಲನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಗುರುತಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ನಮ್ಮನ್ನು ನಾವು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಬಯಸುವವರು, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು, ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಮತ್ತು ನಮ್ಮನ್ನು ನಾವು ವಂಚನೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಇತರೆ ದುರುಪಯೋಗಗಳ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇದು ಅನುಕೂಲ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದಾಯದ ಮೂಲಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ನಾವು ನಮ್ಮನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು, ಈ ಎಲ್ಲ ದಾವಿಲೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆಯ ಅವರ್ತನೆಯ ಪ್ರಕಾರವಲ್ಲದೆ ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಯಸಿದ ದಾವಿಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುವುದು.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ಪ್ರಾದಕ್ಷಣಗಳು)

- ಎ. ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು ಉದಾ: ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು, ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು, ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳು, ಸಂಚಿತ ಠೇವಣಿಗಳು, ಎನ್ ಆರ್ ಇ, ಎನ್ ಆರ್ ಓ ಖಾತೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಬಿ. ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರ ಕವಾಟು (ಲಾಕರ್) ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ.
- ಸಿ. ನಿಧಿ ಆಧಾರಿತ (ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು, ಬೇಡಿಕೆ ಸಾಲ, ಅವಧಿ ಸಾಲ, ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಮೀರಳಿತ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ಮತ್ತು ನಿಧಿಯೇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳು (ಲೆಟರ್ ಆಫ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್/ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿ).
- ಡಿ. ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಕೆಸಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.
- ಇ. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ಐಮ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.

ಸೇವೆಗಳು:

1. ಆರ್ ಟಿ ಐ ಎಸ್ / ನೆಫ್ಟಿ / ಐ ಎಮ್ ಸಿ ಎಸ್ / ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾವ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ ಸೌಲಭ್ಯ.
2. ಎಟಿಎಂ
3. ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ.
4. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟೋಡಿಯನ್-ಸೇವೆಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಭದ್ರ ಕವಾಟು ಸೌಲಭ್ಯ (ಲಾಕರ್)
5. ಬಿ ಬಿ ಸಿ ಎಸ್-ಭಾರತ್ ಬಿಲ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
6. ಮಾಸದ / ಹರಿದ ನೋಟುಗಳ ವಿನ್ಯಾಸ ಸೌಲಭ್ಯ.
7. ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕ್ಷೇಮ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ.
8. ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು
9. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್
10. ಗ್ರೀನ್ ಪಿನ್ ಹುಟ್ಟುಹಾಕುವಿಕೆ
11. ಓ ಟಿ ಪಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
12. ಸಿ ಕೆ ವಾಯ್ ಸಿ
13. ಯು ಎಸ್ ಎಸ್ ಡಿ-ರಚನೆಯಿಲ್ಲದ ಪೂರಕ ಸೇವಾ ಡೇಟಾ
14. ಪಿ ಓ ಎಸ್-ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ಸ್

4. ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ :

ಎ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೌಟಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಗದು / ಚೆಕ್‌ನ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯಂತಹ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ನೋ-ಶ್ರಿಲ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೂ ಮೂಲಭೂತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಬಿ. ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗಾಗಿ ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಸಿ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು-ಪತ್ರ ಮತ್ತು ನೈಜತೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಸಮಗ್ರ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಇ. ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಎಫ್. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೋಷಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಜಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎ. ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಜಾಗೃತಿ -- ಜಾಗೃತಿ ಅಭಿಯಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಮುದ್ರಣ ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ಮಾಧ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಆಕಾಶವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ಪ್ರಚಾರ ಕ್ರಿಯಾಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಧಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್ ಬಿ ಐ) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ಬಿ ಓ) ಕಚೇರಿಗಳು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದೆ.

ಬಿ) ಶಾಖೆಗಳ ಭೌಗೋಳಿಕ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗೀಕರಣ ಆಧರಿಸಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ವಿಧವೆಯರು, ವಿಕಲಚೇತನರು ಮೊದಲಾದ ವಿಶೇಷ ವಿಭಾಗಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿ ಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ವಿಭಿನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಆನ್ವಯ ವರ್ಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೆಯೇ ತಲುಪಬೇಕಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಂಪನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

೨. ಆರ್ಥಿಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ - ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಗಳ ಸೇವಾ ಮನೋಭಾವದಲ್ಲಿ "ಗ್ರಾಹಕ ಮೊದಲು" ಎಂಬ ಮನೋಭಾವನೆಯನ್ನು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಧನಾತ್ಮಕ ವರ್ತನೆಯ ಬದಲಾವಣೆ, ನಡವಳಿ / ಆಚರಣೆ, ಉದ್ಯೋಗಗಳ ಕೌಶಲ್ಯದ ಅಂತರಗಳು, ಮರು-ವಂಚನೆಯಿರಿಂಗ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಿಕಸನಗೊಳಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ.

ಇ. ಪ್ರತಿ ವಿಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರೂಪಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತ ಅನುಮೋದಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಎಫ್. ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಕ್ರೋಡೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಆ ಅಂಶಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮುಂಚೂಣಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಜಿ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಆಂತರಿಕ ತಪಾಸಣೆ / ಆಡಿಟ್ ವರದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ರೇಟಿಂಗ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ.

ಏಚ್. ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವೀಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕುರಿತು ಸಮಗ್ರ ನೀತಿಯಿರುತ್ತದೆ.

1. ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸನಧಿನ ಮೇಲಿನ ನೀತಿ

2. ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿ

3. ಚೆಕ್ / ಇನ್ನಿತರ ಸಂಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ನೀತಿ

4. ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

5. ಕಳ್ಳತನ, ದರೋಡೆ, ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ.

ಐ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಸ್ವತಃ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಪೂರಕ-ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ (ಕ್ರಾಸ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್) ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.

1. ಎಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಕಾನೂನಿನ ಅನ್ವಯ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆಯೋ.

2. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಎಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯವೆನಿಸುವುದೋ.

3. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಅನಿಯಾಯವಾದ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವಿಕೆ

4. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡದೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭ.

6. ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಪ್ರಕಟಪಡಿಸುವಿಕೆ

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಪ್ರತಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಸಿ. ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹೊಂದಿರುವ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಬಿ ಸಿ ಎಸ್ ಬಿ ಐ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವತ್ತೂ ಸಲಹೆಗಳು / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯವನ್ನು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆ / ಕಾರ್ಯಾಲಯಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಿ. ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಸೇವೆ ನೀಡಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಡಿ. ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಸೇವೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಇ. ದೊಡ್ಡ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾದ "ವಿಚಾರಣೆ" ಅಥವಾ "ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು" ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಫ್. ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿರಹಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

ಜಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿರಹಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ / ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಏಚ್. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಐ. ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯ-ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಜಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಆಗುವ ವಿಕಲಂಕ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿಕಲಂಕ ಸಮಯ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಲಹೆ ನೀಡಿದಂತೆ, ಕೆಲವು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಹೊರರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಜಮಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.

ಎಲ್. ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕ ಮತ್ತು ಸಲಹಾ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಮ್. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಗಳ ವಿಳಾಸ ಹಾಗೂ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿಳಾಸವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನಸಂದಣಿ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಆಸನದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಕುಡಿಯುವ ನೀರು ಇತ್ಯಾದಿ ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸರತಿ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಎನ್. "ನಾಲ್ಕು ಕಣ್ಣುಗಳು" ತತ್ತ್ವ ನಗದು ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ರಜೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳ ನಿರಂತರತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಸರಿಯಾದ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳನ್ನು ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ "ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಶಾಖೆಗಳ" ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಐಕರೂಪದ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆ (ಐ ಓ ಎಫ್) - ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿರುವಂತಹ ನಮೂನೆಯನ್ನೇ ಹೊಂದಲಾಗಿದೆ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಐ ಓ ಎಫ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರವಾದ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಚೆಕ್-ಲಿಸ್ಟ್ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಖಾತೆ ತೆರೆಯಲು, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆ ವಾಯ್ ಸಿ) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು (1) ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು (2) ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಅವಶ್ಯಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸುವ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಿಗದಿತ ಕನಿಷ್ಠ ಶಿಲ್ಕಿನೊಂದಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋ-ಫೀಲ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಬಹುದು.

ಓ. ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿಯಾಗಿ, 10 ವರ್ಷ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಯಸ್ಸಿನ ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೈಸರ್ಗಿಕ / ಕಾನೂನು ಪಾಲನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅನರ್ಹರ / ಅಂಧ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.

ಪಿ. ಖಾತೆಯನ್ನು ಒಂದು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಶಾಖೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಕೂಡ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ಯೂ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಪೋರ್ಟ್‌ಬಿಲಿಟಿ : ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ನಗರಕ್ಕೆ ಹೋದಾಗ ಅಥವಾ ಅದೇ ನಗರದಲ್ಲಿನ ಇನ್ನೊಂದು ಶಾಖೆಗೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗಲೂ ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಅದೇ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಪೋರ್ಟ್‌ಬಿಲಿಟಿ ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವವರು ಅಥವಾ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಆರ್. ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಬಾಡಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ನಿಯಮಿತ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ನಿಶ್ಚಿತ ಸೂಚನೆಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಸ್. ಠೇವಣಿ, ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದರೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ದಂಡಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಯು ನಿಗದಿತ ಕನಿಷ್ಠ ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿದ್ದು ಅದರ ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.



೫. ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಠೇವಣಿದಾರರ (ರು) ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿನ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಆ ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿದಾರ (ರು) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿದ ಬದುಕುಳಿದವರು / ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಹಣ ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಇರುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ಯು. ಎಕಾಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಳಿದ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಳು / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಧಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿ. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರತೀಕವಾಗಿ, ಮೆಚ್ಚೂರಿಟಿ ದಿನಾಂಕದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿದಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಶಾಖೆಗಳು ಸ್ವಯಂ ನವೀಕರಣ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗಾಗಿ ನವೀಕರಣ ಸೂಚನೆಗಳು - ನವೀಕರಣದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸಲು, ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಮೊತ್ತ, ಮುಕ್ತಾಯದ ಮೌಲ್ಯ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕಗಳು, ದರಗಳಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ನವೀಕರಣ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಗಳಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವಯಂ-ನವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಐ ಬಿ ಎ ಯ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಗಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒ.ಬಿ.ಒ. ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮಾಸಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ಮೌಲ್ಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಅಥವಾ ಅರ್ಧ-ವಾರ್ಷಿಕ (ತ್ವೈಮಾಸಿಕ ಸಂಯೋಜಿತ ಅಂದರೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಮೊಂಡಿಕೆ) ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಠೇವಣಿದಾರರ ಆಯ್ಕೆಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕದಂದು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ರೂ.20,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೆಚ್ಚೂರಿಟಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಲು ಮೊತ್ತ + ಬಡ್ಡಿ ರೂ.20,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ ಆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಕ್ಸ್. ಒಟ್ಟು ಜಮಾಗೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮುರಿದ ಟಿಡಿಎಸ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿದ ತ:ಖೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೈ. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲೆ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಹಿಂಪಡೆಯುವಾಗ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಝಡ್. ಠೇವಣಿದಾರ / ರು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಮೂಲ ಎಫ್‌ಡಿಆರ್ ಕಳೆದುಹೋದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಡಿಆರ್ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು.

೫. ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು

(ಎ) ಪಿಂಚಣಿದಾರರು, ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ವಿಕಲಚೇತನರು -

- ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕೌಂಟರ್ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆಯ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ವಯೋಮಾನದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ನವೀಕರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಾದ ನಂತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ನೀಡುವುದು. ನಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ / ಹಳೆಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತ ವಯಸ್ಸಿನ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಿ) ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕ ಮತ್ತು ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅದರ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡ ಅಂತ ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

(ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಮತ್ತು ಆರೆ ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರು -

- ಎ) ಬ್ಯಾಂಕು ಸರಿಯಾದ ಕರೆನ್ನಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಚಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ನೋಟುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳು ಪೂರ್ಣ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಆ) ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳು (ಎಸ್ ಎಚ್ ಜಿ) -

- ಎ. ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘದ ಸದಸ್ಯರು ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಬಿ. ಕೇವಲ ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳು ಮಾಡಿದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗದೆ ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಮತ್ತದರ ಹಿಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಹಾಗೂ ಕಿರು ಸಾಲ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಸ್ವ ಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಸಿ) ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು -
 - ಎ. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಸೌಲಭ್ಯ / ಎಟಿಎಂ / ಲಾಕರ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಉಳಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನಂಬುತ್ತದೆ.
 - ಬಿ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1999 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಕಾನೂನು ರಕ್ಷಿತ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವು ಸ್ವೀಕೃತ, ಸೆರೆಬ್ರಲ್ ಪಾಲ್ಸಿ, ಮಾನಸಿಕ ಕುಂಠಿತನ ಮತ್ತು ಬಹು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವ / ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಕಾಯಿದೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಜಿಲ್ಲಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಕಾಯಿದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಗಳು ನೀಡುವ ಗಾರ್ಡಿಯನ್‌ಶಿಪ್ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತದೆ.
- ಡಿ. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಸನದಲ್ಲಿ (ಮಾನಸಿಕ ಅಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಕಾಯಿದೆ) ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ.

9. ಡೆತ್ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ

ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರದ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ತರಲು ಒತ್ತಾಯಿಸದೆಯೇ ಡೆತ್ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಠೇವಣಿಗಳು, ಭದ್ರ ಕವಾಟುಗಳ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ತಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಂಲೇಖನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುತ್ತಿದೆ ಕೂಡ.

ಸರಳೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಒಳಗಿದೆ :

- ಎ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕ್ಲೈಮ್ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ :
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ / ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ / ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ತಡಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾವಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಾಮನಿಯು ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾವಿನ ಇತರ ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
 - ನಾಮನಿಯು ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತನ್ನು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಯಾವುದೇ ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಹೊರತು ಬ್ಯಾಂಕು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಾಮನಿಯು ಭದ್ರ ಕವಾಟಿನಲ್ಲಿನ ಹಣ / ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಮೃತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಟ್ರಸ್ಟಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
 - ಬಿ. ಸಂಯುಕ್ತ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರ್ವೈವರ್ಷ್ ಪರತ್ಪಿನೊಂದಿಗೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವು, ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬದುಕುಳಿದವರಿಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಒಪ್ಪಿದ್ದರೆ, ಖಾತೆದಾರರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರ ಮರಣದ ನಂತರ, ಬದುಕುಳಿದವರಿಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಆದರೆ ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಪಾವತಿಯನ್ನು

ನಿಷೇಧಿಸುವ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಯಾವುದೇ ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಾರದು. ಬದುಕುಳಿದವರು ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಂಯುಕ್ತ ಖಾತೆದಾರರ ಸಾವಿನ ಇತರ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಬದುಕುಳಿದವರು ತನ್ನ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಖೆಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

೨. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಹಾಗೆಯೇ ಸರ್ವೆವರ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಮುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಹಕ್ಕುದಾರನು ಕ್ಲೈಮ್ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಮರಣಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದರೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ಆದೇಶ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ರಿಯಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ಇಂತಹ ಕ್ಲೈಮುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಜಾಮೀನು ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತವಾಗಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ) ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದು. ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಒಬ್ಬನೇ ವಾರಸುದಾರ ತನ್ನ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಮು ಮಾಡುವುದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಲಾಕರಿನಲ್ಲಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಿದ್ದರೆ ಎಲ್ಲ ವಾರಸುದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಪರ್ವ್ ಆಫ್ ಆಟಾರ್ನಿ ಪಡೆಯಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

೩. ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿರುವ ಸಮಯದವಕಾಶ : ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಕ್ಲೈಮುದಾರರು ಎಲ್ಲ ಔಪಚಾರಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಕ್ಲೈಮನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಕ್ಲೈಮುದಾರರು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುರಿತು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಮಾಸಿದ / ಹರಕಲಾದ ಕರೆನ್ನಿ ನೋಟುಗಳ ವಿವಿಮಯ :

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಸಿದ ಮತ್ತು ಸ್ವಲ್ಪ ಹರಕಲಾದ / ಕಟ್ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮೊತ್ತಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ನೋಟಿನ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಕಣ್ಮರೆಯಾಗಿರಬಾರದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕರೆನ್ನಿ ಚೆಕ್ಸ್ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಹರಿದು / ವಿರೂಪಗೊಂಡ / ದೋಷಪೂರಿತ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ವಿವಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ಕೂಡ ಕರೆನ್ನಿ ವಿವಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅಸಲಿ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿವಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವಂಚನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಮನಗೊಂಡಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕರೆನ್ನಿ ಚೆಕ್ ಶಾಖೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಮ್ಯುಟಲೇಟಿಡ್ ಕರೆನ್ನಿ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿವಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ನೋಟುಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ (ನೋಟ್ ಮರುಪಾವತಿ) ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ಕರೆನ್ನಿ ವಿವಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ಸುರಕ್ಷಿತ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳು (ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ)

ಸುರಕ್ಷಿತ ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಪೂರಕ ಸೇವೆಯಾಗಿದೆ. ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ ಹಂಚಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತವೆ / ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತವೆ. ಲಾಕರ್ ಶಾಖೆಗಳ ಸ್ಥಾಪಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಪರಿಗಣನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಲಾಕರ್ ಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿವೇಕಯುತ ನಡೆಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದ ಲಾಕರ್ ಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರಲ್ಲಿನ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು :

ಎ. ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ (ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ), ಸಂಸ್ಥೆ, ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿದ ಸಂಘಗಳು, ಸೊಸೈಟಿಗಳು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಬಿ. ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಭದ್ರ ಕಪಾಟಿನ ಕೀ ಕಳೆದುಹೋದ ತಕ್ಷಣ ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲಾಕರ್ ಮತ್ತು ಕೀ ರಿಪೇರಿ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲಾಕರ್ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಲಾಕರ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಅಭರಣಗಳು, ಬೆಲೆಬಾಳುವ ವಸ್ತುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇ. ಲಾಕರ್‌ಗಳು ವಿವಿಧ ಗಾತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ.

ಎಫ್. ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿಗೆ ಲಾಕರ್ ಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಾಡಿಗೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಜಿ. ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯಿಂದ ಸ್ವಾಯಿ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಬಹುದು.

ಎಚ್. ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಳುಹಿಸಿದ ನೋಟುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ಒಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಉಳಿತಾಯ / ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ವಾಲ್ವ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಹಂಚಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಗಳು ಲಾಕರ್ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವವು (ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಾನುಸಾರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿದಂತೆ).

12. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ

ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ತಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವಿದೆ.

1. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ (ಅಂದರೆ ಏಕ / ಜಂಟಿ ಖಾತೆಗಳು ಹಾಗೂ ಏಕಮಾತ್ರ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಖಾತೆಗಳು) ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

2. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಲಾಕರ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪರವಾಗಿ (ಅಂದರೆ 2 ವ್ಯಕ್ತಿಗಳವರೆಗೆ) ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

3. ಖಾತೆದಾರನು ಅವನ / ಅವಳ ಜೀವಿತಾವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು, ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ರದ್ದತಿ ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಸಾಕ್ಷಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಖಾತೆದಾರರು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.

4. ಅಪ್ರಾಪ್ತರ ಪರವಾಗಿಯೂ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

5. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡದಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ, ಖಾತೆದಾರರು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೆ ಮಾಡಬಹುದು.

6. ಗ್ರಾಹಕರು (ಹೊಸ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವರು) ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ಸೌಲಭ್ಯ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಈ ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆ, ಇಂಟರ್-ಅಲಿಯಾ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಭರವಸೆಯ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

13. ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ ಟಿ ಜಿ ಎಸ್, ಎನ್ ಇ ಎಫ್ ಟಿ, ಐ ಎಮ್ ಪಿ ಎಸ್ ಮತ್ತು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಕೇಂದ್ರದಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ರವಾನೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಬಿ. ರೂ 50,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಅಥವಾ ಖರೀದಿದಾರರಿಂದ ಟೆಂಡರ್ ಮಾಡಿದ ಇತರ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ಪಾವತಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಅಲ್ಲ. ಅದೇ ರೀತಿ, ರೂ 50,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ. ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅವರ ಮಾದರಿ ಸಹಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಸಹಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಖಾತರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಅವರು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೋಲ್ಡರ್ ಎಂದು ಗುರುತಿಸಿದರೆ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿದಾರರು ಮರುಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸಬಹುದು. ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ

ಮರುಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದು :

ಡಿಡಿ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	ಮರುಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸಿದ ಅವಧಿ
01.04.2012 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಡಿಡಿಗಳು	ಮರುಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ತಿಂಗಳುಗಳು (ಸಿಂಧುತ್ವ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಆದರೆ ಡಿಡಿ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 6 ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿದಾಗ)
01.04.2012 ರ ಮೊದಲು ನೀಡಲಾದ ಡಿಡಿಗಳು	ಮರುಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ತಿಂಗಳುಗಳು (ಸಿಂಧುತ್ವ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಆದರೆ ಡಿಡಿ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿದಾಗ)

ಡಿಡಿಯ ಮರುಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನಂತೆ 6 ತಿಂಗಳು / 12 ತಿಂಗಳುಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಡಿಡಿಗಳು ಮರುಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಡಿಡಿಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಹೊಸತಾದ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ ಹದಿನೆಂಟು ದಿನದೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಅನುಗುಣವಾದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

14. ಎಟಿಎಂ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪರಿವಾಟುಗಳು

ಎಟಿಎಂ ಪರಿವಾಟನ ಯಶಸ್ಸು / ವೈಫಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆ ಕುರಿತು ಕೂಡ ಪೂರ್ಣವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ.

15. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಪರಿವಾಟನ ಮೌಲ್ಯ, ಪರಿವಾಟನ ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ (ಸಾಮಾನ್ಯವಲ್ಲದ ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನಗಳಿಗೆ ಎರಡು ಹಂತದ ಒಫೋರೈಸೇಶನ್), ಬಳಸುವ ಸೆಟ್ ನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭದ್ರತೆ, ಪಾವತಿಗಳ ಆವರ್ತನವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಬಳಕೆದಾರರ ಗುಂಪು ರಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

16. ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ಸಂದೇಶಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ ಅಲರ್ಟ್ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅವರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಪರಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಅಲರ್ಟ್ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

17. ಇಸಿಎಸ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಡೆಬಿಟ್ ಮೊತ್ತದ ಮಿತಿ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕ, ಆದೇಶದ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಆದೇಶವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಇ ಸಿ ಎಸ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್ ಪಾವತಿಯ ಫಲಾನುಭವಿಯ ವಿನಂತಿಗನುಸರಿಸಿ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಿಡುವುದಿಲ್ಲ.

18. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು

ಎ. ಸಾಲಗಳ ಬೆಲೆ ಕಟ್ಟುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಬೆಲೆ ಕಟ್ಟದಿರುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಇರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಶ್ರುಗಳು - ಈ ನಿಯಮಗಳ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಅನುಸರಣೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತದರ ದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕ / ಖಾತೆಗಳ ತ:ಖ್ತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಸಿಬಿಎಸ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಏಪ್ರಿಲ್ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗೃಹ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಹ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ಜನರೇಟ್ ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಸಾಲದ ತ:ಖ್ತೆ - ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ತ:ಖ್ತೆಗಳನ್ನು ಅವರ ಬೆಡಕಿಗನುಸರಿಸಿ ಅದರಲ್ಲಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ವಿತರಿಸಿದ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು, ಬೇಡಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ವಿವರದ ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕು ಈ ಮೂಲಕ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಇ. ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು - ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು (ಒಂದೊಂದಾಗಿ ನಿಡುವುದರ ಬದಲಿಗೆ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಏಫ್. ಗೃಹ ಸಾಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯಿಲ್ಲದೆಯೇ ಬ್ಯಾಂಕು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಖಾತೆ ತ:ಖ್ತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತ:ಖ್ತೆಗಳು ಆಸಲು ಮತ್ತು ಆಸಲು ಬಾಕಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಪಾವತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿಗಳನ್ನು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿಯ ಸರಿಯಾಗಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಮೂಲ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಮಾರ್ಚ್ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅದರ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಟೈಟಲ್ ಡೀಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ 15 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟೈಟಲ್ ಡೀಡ್‌ಗಳನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವಶದಲ್ಲಿ ಹಕ್ಕು ಪತ್ರಗಳ ನಾಶವಾದರೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

19. ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಕಟ್ಟಡದ ಯೆಡಲಿವರಿ ಚಾನೆಲ್ ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆ / ವಿಶೇಷವಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫೀಸ್ ಜೊತೆಗೆ ಪರ್ಯಾಯ ಯೆಡಲಿವರಿ ಚಾನೆಲ್ ಲಭ್ಯತೆ ಅಂದರೆ-ಎಟಿಎಂಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟ / ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಕರೆ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ ಬಗ್ಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಿಂದ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಶ್ರುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ / ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ವಿವಿಧ ಪರಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸೂಚಕ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ :

ಕ್ರ. ಸಂ	ಸೇವೆಗಳು	ಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು	ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಸೂಚಕ) (ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ)
1	ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಪ್ರಾರಂಭ	ಬಿ. ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ನಕಲು 1) ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ 2) ಪಾಸ್ ಕಾರ್ಡ್ 3) ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ	15 ನಿಮಿಷಗಳು

		4)ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ತರುವಂತಿರಬೇಕು) 5) ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ 6) ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೇವಕರಿಂದ ಗುರುತನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸದ ಪುರಾವೆ 7) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಯು ಎ ಡಿ ಐ ನೀಡಿದ ಪತ್ರ, ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಆಧಾರ್ ಸಂಖ್ಯೆ. (ಅನ್ವಯಗೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ)	(ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಕಡೆ 24 ರಿಂದ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ)
		ಬಿ. ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ, ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು: 1) ಪಾನ್ ಕಾರ್ಡ್ 2) ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ 3) ಡ್ರೈವಿಂಗ್ ಲೈಸೆನ್ಸ್ 4) ಭಾರತದ ಚುನಾವಣಾ ಆಯೋಗದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಮತದಾನದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ 5) ಎನ್‌ಆರ್‌ಇಜಿಎ ನೀಡಿದ ಜಾಬ್ ಕಾರ್ಡ್ 6) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಸಿ) ಫೋಟೋಗ್ರಾಫ್ ಆ. ಪರಿಚಯ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.	
2	ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಲು	ಪಾಸು ಪುಸ್ತಕ, ಉಪಯೋಗಿಸದ ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಏಟಿಎಮ್ / ಡಿಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್	10 ನಿಮಿಷಗಳು
3	ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು	ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ	15 ನಿಮಿಷ
4	ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳ ಪಾವತಿ	ಮೂಲ ಠೇವಣಿ ಪತ್ರ / ಆರ್ ಡಿ ಪಾಸ್ ಬುಕ್	10 ನಿಮಿಷ
5	ನಕಲು ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಪತ್ರದ ವಿತರಣೆ	ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 20 ನಿಮಿಷಗಳು
6	ಚಾಲ್ತು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ	ಎ. ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ನಕಲನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ : 1) ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ 2) ಪಾನ್ ಕಾರ್ಡ್ 3) ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ 4) ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ) 5) ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ 6) ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೇವಕರಿಂದ ಗುರುತನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ 7) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಯು ಎ ಡಿ ಐ ನೀಡಿದ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಆಧಾರ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪತ್ರ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಬಿ. ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ : 1) ವಿದ್ಯುತ್ ಬಿಲ್ಲು 2) ದೂರವಾಣಿ ಬಿಲ್ 3) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತ:ಖ್ತಿ 4) ಪಡಿತರ ಚೀಟಿ 5) ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗಬಹುದಾದ ಪತ್ರ 6) ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಆ. ಅಧಿಕೃತ ಸಹಿದಾರರ ಛಾಯಾಚಿತ್ರ. ಆ. ಪರಿಚಯ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ. ಇ. ಪಾಲುದಾರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಪತ್ರ ಎಫ್. ಮೆಮೊರಾಂಡಮ್ ಆಫ್ / ಆರ್ಟಿಕಲ್ ಆಫ್ ಅಸೋಸಿಯೇಶನ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಉ. CRILC ನಿಂದ ಅನುಮತಿ ಪಡೆಯಬೇಕು.	30 ನಿಮಿಷ
7	ಚಾಲ್ತು ಖಾತೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ	ಬಳಕೆಯಾಗದ ಚೆಕ್ ಬುಕ್ / ಎಟಿಎಂ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್	10 ನಿಮಿಷಗಳು
8	ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ / ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಪೋರ್ಟ್‌ಬಿಲಿಟಿ ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ	ಹೊಸ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು KYC ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿ ಪತ್ರ, ಅಂದರೆ ವರ್ಗಾವಣೆದಾರ ಅಥವಾ ವರ್ಗಾವಣೆ ಶಾಖೆ	3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
9	ನಗದು ರಶೀದಿ SWO ಮೂಲಕ ಎಚ್/ಕ್ಯಾಷಿಯರ್ ಮೂಲಕ	ರೂ. 25000/- ಗಳವರೆಗೆ ಮತ್ತು ರೂ.25000/- ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	7 ನಿಮಿಷ-15 ನಿಮಿಷ
10	ನಗದು ಪಾವತಿ * - ಮೂಲಕ SWO - ಮೂಲಕ ಎಚ್/ಕ್ಯಾಷಿಯರ್	ರೂ. 25000/- ಗಳವರೆಗೆ ಮತ್ತು ರೂ.25000/-ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು (ಡೆನೋಮಿನೇಶನ್ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿಸಿ)	7 ನಿಮಿಷ-15 ನಿಮಿಷ
11	ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ನ ನವೀಕರಣ / ತ:ಖ್ತಿಯ ವಿತರಣೆ	ಕಾಂಟರಿನಲ್ಲಿ / ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಕಿಯೋಸ್ಕಿನಲ್ಲಿ	5 ನಿಮಿಷ
12	ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ವಿತರಣೆ (10 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ)	ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ವಿನಂತಿ	10 ನಿಮಿಷ
13	ಎಟಿಎಂ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ವಿತರಣೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕರಿಂದ	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ	10 ನಿಮಿಷ
14	ಇಂಟರ್ ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವಾ ಸೌಲಭ್ಯ	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ	7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
15	ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯ	ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ	7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
16	ಹಣ ರವಾನೆ-ಆರ್ ಬಿ ಬಿ ಎಸ್ / ಎಸ್ ಇ ಎಫ್ ಬಿ / ಡ್ರಾಫ್ಟ್		15 ನಿಮಿಷ

17	ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನ ಪಾವತಿ		7 ದಿನವು
18	ಚೆಕ್ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ- ಸ್ಥಳೀಯ ಹೊರಗಿನ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕ್ಷಯರಿಂಗ್		2-3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು 10-14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
19	ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ- ಎಟಿಎಂ/ಸಂಬಂಧಿತ- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ- ಇತರೆ		5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು 48 ಗಂಟೆಗಳು 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
20	ಮರಣಹೊಂದಿದ ಕ್ಷೇಮ ಇತ್ಯರ್ಥ	ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ - ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಹಕ್ಕು ನಮೂನೆಗಳು. ಇತರ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ-ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಕ್ಷೇಮ ಫಾರ್ಮ್, ಚಾಮೀನು/ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ (ಕ್ಷೇಮ ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ)	15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
21	ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿತರಣೆ	ಲಭ್ಯತೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆ, ಲಾಕರ್ ಒಪ್ಪಂದ, ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ	30 ದಿನವು
22	ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ / ಸ್ಥಾಯಿ ನಿರ್ದೇಶನ		10 ದಿನವು

20. ಯೋಜನೆಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ :

ಎ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು.

ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ	ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ
ಬಿ) ರೂ.. 5,00,000/- ದ ವರೆಗೆ	2 ವಾರಗಳು
ಛಿ) ರೂ..5,00,000/- ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	8 ರಿಂದ 9 ವಾರಗಳು

ಎ) ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಂದ (ಎಂಎಸ್‌ಇ) ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ರೂ. 5 ಲಕ್ಷಗಳ ವರೆಗೆ	2 ವಾರಗಳು
ರೂ. 5 ಲಕ್ಷ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು ರೂ. 25 ಲಕ್ಷಗಳವರೆಗೆ	3 ವಾರಗಳು
ರೂ. 25 ಲಕ್ಷ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	6 ವಾರಗಳು

ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ :

ಶಾಖೆಗಳಿಂದ	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ
ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಾರ್ಯಾಲಯಗಳಿಂದ	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 45 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ
ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಿಂದ	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ

21. ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು

- 1) ನಿಮ್ಮ ಬಾಕಿಯ ತುಟ್ಟ ಅಥವಾ ಪಾಸುಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
- 2) ವಿಶ್ ಡ್ರಾವಲ್ ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯಿಂದ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಾಗ ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ತನ್ನಿರಿ. ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕ ತರದಿದ್ದರೆ ಪಾನ್ / ಆರ್ಡರ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿ ಬಿ ಎಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವಿಶ್ ಡ್ರಾವಲ್ ಫಾರ್ಮ್ ಜೊತೆಗೆ ನೀಡಿ ಹಣ ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- 3) ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಮತ್ತು ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ತಡಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್, ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಪಿನ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇಡಬಾರದು.
- 4) ಕ್ರಾಸ್ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಅಕೌಂಟ್ ವೇಯ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನೇ ನೀಡಿರಿ.
- 5) ಚೆಕ್ ಕ್ರಾಸ್ ಆಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಬಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಚೆಕ್‌ನ ಹಂಚಾಗದಲ್ಲಿ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮೊಜೆಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- 6) ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ನೀಡುವಾಗ / ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಬಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕುವಾಗ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- 7) ಚೆಕ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ, ದಿನಾಂಕ, ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಅಂಕಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ, ಕ್ರಾಸ್ ಮಾಡಿದ ವಿವರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಚೆಕ್ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹತ್ತಿರದ ರೂಪಾಯಿಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಿರಿ.
- 8) ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗ / ನಷ್ಟವನ್ನು ತಡೆಯಲು, ತುಂಡರಿಸಿದ / ತಿದ್ದುಪಡಿ ಇಲ್ಲದ ಚೆಕ್ ನೀಡಿ. (ಚೆಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ / ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು). ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ, ಸೌಜನ್ಯ ಮೊತ್ತ (ಅಂಕಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ) ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಮೊತ್ತ (ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ) ಮುಂತಾದವುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಸ ಚೆಕ್ ಲೀಫ್ಟ್ ನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ಈ ಕ್ರಮ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮೋಸದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಚೆಕ್‌ನ್ನು ಮರು-ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಪಾಲಿ ಜಾಗೆಗಳನ್ನು ಪಾಗಿಯೇ ಬದಲೆ ಗೆರೆ ಎಳೆಯಿರಿ.
- 9) ಚೆಕ್ ಟ್ರಾಂಸೀಜನ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (ಸಿ ಟಿ ಎಸ್) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಅಡ್ಡಗೆರೆ ಹಾಕಿರುವುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟೂ ಅಂತಹ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ / ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು.
- 10) ನೋಂದಾಯಿತ ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೆ ಚೆಕ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವೇದನೀಯವಾದ ಕಳುಹಿಸಿ. ಪಾಲಿ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಡಿ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮಾದರಿ ಸಹಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಡಬೇಡಿ.
- 11) ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಪಕ ಶಿಲ್ಕು ಇಲ್ಲದ ಚೆಕ್ ನೀಡಬೇಡಿ; ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಕನಿಷ್ಠ ಶಿಲ್ಕನ್ನು ಕಾನೂನುಬಾಹಿರವಾಗಿ.
- 12) ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಿರಿ.

- 13) ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ನಿರಮು ಠೇವಣಿಗಳ ವಿವರಗಳು, ಲಾಕರ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒಂದೆಡೆ ಬರೆದಿಡಿ
 - 14) ವಿಳಾಸದ ಬದಲಾವಣೆ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಬದಲಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಖಾತೆಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
 - 15) ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್, ಸ್ವರ ಠೇವಣಿ ರೂಡಿ, ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್, ಲಾಕರ್‌ನ ಕೀ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡರೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
 - 16) ಬಡ್ಡಿ, ಕಂಪುಗಳು, ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಬಾಡಿಗೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿ.
 - 17) ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಪರಿಚಯವಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಗಾರರು.
 - 18) ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳು, ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಧದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ನೀಡಬೇಡಿ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು (ಪಿನ್) ನೆಪಕಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಅವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ.
 - 19) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುವ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಂದರೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮಾಡಬೇಕು.
 - 20) ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ಅಪರೇಟಿಂಗ್ / ಕಿಯಾಟೀಲವಾಗಿರಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ನೀವು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರಲು ಬಯಸಿದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಆ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ.
 - 21) ಪುನರಾವರ್ತಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಬದ್ಧ ಸೂಚನೆಗಳ (ಸ್ಟಾಂಡಿಂಗ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಕ್ಷನ್) ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
 - 22) ಡೆಬಿಟ್ / ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡುಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾರ್ಡುಗಳಲ್ಲಿ ಸಬ್ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಬ್ ಮಾಡದೆ ಹಾಗೆಯೇ ಬಿಡಬೇಡಿ.
 - 23) ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಹಾಗೆಯೇ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಪಿನ್ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
 - 24) ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಅದನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ತಕ್ಷಣ ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ (ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ಸೂಚಿಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೇ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
 - 25) ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಗಮನಿಸದೆ ಹಾಗೆಯೇ ಬಿಡಬೇಡಿ. ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಗ್ಗಿಸಬೇಡಿ.
 - 26) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮರುಪಾವತಿ ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.
 - 27) ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ / ಪಿನ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇನ್ನಿತರ ಧದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಇಮೇಲ್ / ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬಾರದು
 - 28) ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
 - 29) ಇನ್ನೊಂದು ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ವಂಚಿಸಬಯಸುವ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಡೊಮೇನ್ ಹೆಸರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮುಂದೆ ಸಾಗಿ.
 - 30) ಯಾವುದೇ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸೈಬರ್ ಕಿಫೆಗಳು / ಪಂಚಿಕೊಂಡ ಪಿಸಿ / ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.
 - 31) ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಪಿಸಿ / ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಲಾಗ್ ಆಫ್ ಮಾಡಿ.
 - 32) ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸದ ವಿಷಯವಾಗಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಫೈಲ್‌ವಾಲ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಅಂಟಿವೈರಸ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅನ್ನು ಡೆಸ್ಕ್ ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಗೌಪ್ಯ / ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಸೈಟ್ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಜ್‌ಚೆಕ್ / ಐಕಾನ್ ಅನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಿ.
 - 33) ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಬದಲಾಯಿಸಿ. ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಅನ್ನು ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಸಂಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ
 - 34) ವಿಂಡೋವನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಲಾಗ್‌ಔಟ್ ಆಗಿ. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲಾಗಿನ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ವರ್ಚುವಲ್ ಕೀ ಬೋರ್ಡ್ ಬಳಸಿ. (ಏಕೀಕರಣ ಸ್ವತಃ ಪಿಸಿ ಬಳಸದಿದ್ದಾಗ). ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಪ್ರಮುಖ ಕಿ ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಗಳನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವ ಅಪಾಯವಿರಬಹುದು.
 - 35) ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲೋರರ್ / ಫೈರ್‌ಫಾಕ್ಸ್ ಐಡಿ / ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಡಿ.
 - 36) ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿನ ಯಾವುದೇ ತನಿಖೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಪೊಲೀಸ್ / ಯಾವುದೇ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಕರಿಸಿ.
 - 37) ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತನ್ನಿ.
 - 38) ಠೇವಣಿ ಮತ್ತು ಪಿಂಚಣಿ ಖಾತೆಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
 - 39) ಸರಿಯಾದ ವಾನ್‌ಸಂಖ್ಯೆ / ಫಾರ್ಮ್ ಜಿ ಅಥವಾ 15 ಎಚ್ ಅನ್ನು ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲೇ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಟಿಡಿಎಸ್ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
 - 40) ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಾತೆದಾರರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 22. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ**
- ಎ. ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಬಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು (ಟಿವಿ ವಿಷನ್ ಮತ್ತು ಎಫ್ ಎಮ್ ರೇಡಿಯೋ) ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕಿರು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸಹ ಏರ್ಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.
 - ಸಿ. ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಡಿ. ಬ್ಯಾಂಕು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು, ಐ ಪಿ ಆರ್, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ನಂತಹ ಚಾನೆಲ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
 - ಇ. ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕಾಗಿ ವಿವಿಧ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಚಾನೆಲ್ ಗಳ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದು.
 - ಎಫ್. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಆನ್ ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- 23. ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ**
- ನಿಮ್ಮ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಅನುಭವ ಅನಂದದಾಯಕವಾಗಿರಬೇಕು ಎಂಬುದು ನಮ್ಮ ಅಜ್ಜೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸುಧಾರಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುವುದಾದರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಾದರೆ; ನಿಮ್ಮ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಪರಿವರ್ತನೆಗೆ ನೀಡಿದ ಸಲಹೆಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.
- ನಮ್ಮ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದರ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು-ಆನ್ ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಓ ಪಿ ಆರ್ ಎಫ್ ಎಸ್). ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಆನ್ ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಆಗಿದೆ. ಆನ್ ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಲಿಂಕ್ ವಿವರ ಇಂತಿದೆ : (<https://grs.kvrbank.com/>)

ಎಟಿಎಂ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು :

ಎಟಿಎಂ ಸಂಬಂಧಿತ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಡಬಹುದಾಗಿದೆ :

ಎ. ನಗದು ನೀಡಿಲ್ಲ

ಬಿ. ನಗದಿನ ಕಡಿಮೆ ವಿತರಣೆ

ಸಿ. ಖಾತೆಯನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಡಿ. ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್ ಕದಿಯಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ / ಕಳೆದುಹೋಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಹಾಟ್ ಲಿಸ್ಸಿಗೆ ಹಾಕದಿರುವುದು.

ಮೇಲಿನ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಶಾಖೆಗೆ ಪ್ರಕರಣದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ :

ಮಹಾ ಪ್ರಬಂಧಕರು,

ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ವಿಭಾಗ

ವಿಕಾಸ ಭವನ, ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ,

ಕರ್ನಾಟಕ ವಿಕಾಸ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್,

ಪಿ ಬಿ ನಂ- 111, ಬೆಳಗಾವಿ ರಸ್ತೆ, ಧಾರವಾಡ.

ದೂರವಾಣಿ : 0836-2448626

ಇಮೇಲ್: pdd@kvgbank.com

ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು :

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು "ಗ್ರಾಹಕರ ದಿನ" ವನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ 15 ರಂದು (15 ರಜಾದಿನವಾಗಿದ್ದರೆ ಅದರ ಮುಂದಿನ ದಿನ) ಶಾಖೆಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ ಕೂಡ ಆಚರಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬಹುದು. 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪರಿಹಾರ ಕಾಣದಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ನಮ್ಮ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (18004251666) ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ನೋಟಿಸ್

ಬೋರ್ಡಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.kvgbank.com ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಇನ್ನೂ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಳಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಪ್ರಕರಣದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು - ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ. ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧ್ಯಕ್ಷರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದರ ನಂತರವೂ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಮೊರೆ ಹೋಗಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅದು ಇಂತಿದೆ :

• ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಯೋಜನೆ-1995 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಾಜ್ಯ ರಾಜಧಾನಿಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಇದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಯೋಜನೆ-1995 ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ 2006 ಎಂದು ಅದನ್ನು ಮರು-ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದೆ. ಪ್ರಸ್ತುತ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ 22 ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ವಿಳಾಸ :

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಕಾರ್ಯಾಲಯ,

ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಾಮಧೇಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರತಿಸ್ಪಂದಿಯಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಗಳ ಶಕ್ತಿ ತಳಪಾಯದ ಮೇಲೆ ಬೆಳೆದು ಬಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವಂತೆ ತನ್ನ ಸೇವೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕನ ಬೇಕು ಬೇಡಗಳ ಕಡೆಗೆ ಲಕ್ಷ್ಯ ನೀಡುವ ನಮ್ಮ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಪಡಿಸಲು ನಾವು ನಡೆಸುವ ಹೊಸ ಪ್ರಯತ್ನವೇ ಈ ಪೌರ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಪ್ರಣಾಳಿಕೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವೆಂದೆನಿಸಿದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ನೂನತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯಲೂ ಇದರಿಂದ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಕ್ಕೂ ಮಿಗಿಲಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀವು ಇದರಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ. ಒಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂತೃಪ್ತಿಯೇ ನಮ್ಮ ಗುರಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕನ್ನು ಆಯ್ದುಕೊಂಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ನಾವು ಯಾವತ್ತೂ ಕೃತಜ್ಞರು. ಹಾಗೆಯೇ ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಸೂಕ್ತವಾದದ್ದೆಂದು ತಿಳಿಸಲೂ ಸಂತೋಷವೆನಿಸುತ್ತದೆ.

