

1. സിറ്റിസൺസ് ചാർട്ടറും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും (Citizens' Charter and Fair Practice Code)

(1) “തൃപ്തരായ ഉപഭോക്താവാണെന്ന് തങ്ങളുടെ ബിസിനസ് വളർച്ചയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാന ഘടകമെന്ന് കേരള ഗ്രാമീണ ബാങ്ക് ഉറച്ചു വിശ്വസിക്കുന്നു.

- (i) “കേരള ഗ്രാമീണ ബാങ്കിന്റെ സിറ്റിസൺസ് ചാർട്ടർ” എന്ന ഈ രേഖ, ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിവരുന്ന വിവിധ സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള പ്രധാന വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനൊപ്പം ഈ ചാർട്ടർ, ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആർ.ആർ.ബി.യുടെ ഇടപാടുകളിൽ ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള ഉത്തരവാദിത്തവും ബാധ്യതാബോധവും സുതാര്യതയും ഉറപ്പാക്കും. ബാങ്കിന്റെ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങളും ചാർട്ടറിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- (ii) ഇത് അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും സൃഷ്ടിക്കുന്ന ഒരു നിയമരേഖയല്ല. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ചാർട്ടറിൽ പറഞ്ഞിട്ടില്ലാത്ത പ്രത്യേക വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഉണ്ടായിരിക്കാം. എങ്കിലും, എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും കോഡിൽ ബാങ്ക് ഏറ്റെടുത്തിട്ടുള്ള തത്വങ്ങൾക്കും പ്രതിബദ്ധതകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.
- (iii) ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും നിയന്ത്രണ ഓഫീസുകളിലും, ആവശ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും സിറ്റിസൺസ് ചാർട്ടറിന്റെയും കോഡിന്റെയും പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കും. ഈ രേഖകളിലെ പ്രതിബദ്ധതകളെക്കുറിച്ച് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും അവബോധമുണ്ടെന്നും അവ വിശ്വസ്തതയോടെ നടപ്പാക്കുന്നുവെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- (iv) സേവിംഗ്സ്, കറന്റ്, ഫിക്സ്ഡ് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾ, പരാതിപരിഹാരം തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഇടപാടുകളിൽ ആവശ്യമായ അടിസ്ഥാന വിവരങ്ങൾ ചാർട്ടർ നൽകുന്നു. സേവന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ ശാഖകൾ സന്ദർശിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് എഴുതുക.
- (v) ചാർട്ടറിലെ വിവരങ്ങൾ 01.04.2026 വരെയുള്ളതാണ്. ഇതിലെ വിവരങ്ങൾ മാറ്റത്തിനോ പുതുക്കലിനോ വിധേയമാണ്. മാറ്റങ്ങൾ വരുമ്പോൾ വിവരങ്ങൾ പുതുക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കുന്നതാണ്; എങ്കിലും ഏറ്റവും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ, അറിയുന്നതിന് അടുത്തുള്ള ശാഖ / ഏരിയ ഓഫീസ് / നിയന്ത്രണ ഓഫീസ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെടുക.”

2. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (Code of Fair Practices)

A. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ (Objectives of the Code)

താഴെപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനായാണ് ഈ കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ ബാങ്കിംഗ് രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
2. സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക; അതുവഴി സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചും തങ്ങൾക്ക് ന്യായമായി പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായ ധാരണ ഉണ്ടാകും.
3. ഉപഭോക്താക്കളും ബാങ്കും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

A.1 കോഡിന്റെ പ്രയോഗം (Application of the Code)

ഈ കോഡ് താഴെപ്പറയുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ബാധകമാണ്:

1. കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ടേം ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ, റെക്കറിംഗ് ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ, മറ്റ് എല്ലാ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും.
2. പെൻഷൻ, പേയ്മെന്റ് ഓർഡറുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് വഴിയുള്ള പണമയയ്ക്കൽ (റെമിറ്റൻസ്) തുടങ്ങിയ പേയ്മെന്റ് സേവനങ്ങൾ.
3. ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷനും സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ സൗകര്യങ്ങളും.
4. വായ്പകളും ഓവർഡ്രാഫ്റ്റുകളും.
5. ശാഖകൾ വഴി വിൽക്കുന്ന മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ ഇൻഷുറൻസ്, നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ.
6. കെ.സി.സി. കാർഡുകൾ, എ.ടി.എം. കാർഡുകൾ എന്നിവയും അനുബന്ധ സേവനങ്ങളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ.

A.2 ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ (Key Commitments to Customers)

ബാങ്ക് താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾക്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്:

1. സത്യസന്ധത, സുതാര്യത എന്നീ ധർമ്മിക തത്വങ്ങൾ മുൻനിർത്തി മത്യാദയോടെയും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക.
2. എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
3. നിയമമോ റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങളോ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, പ്രായം, വംശം, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം, ഭിന്നശേഷി എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വിവേചനം ഒഴിവാക്കുക.
4. രേഖകളും നടപടിക്രമങ്ങളും വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാത്തതുമാണെന്നും, ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്നുവെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
5. നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ, ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ അക്കൗണ്ട് / സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക.
6. കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റുകളും, നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പുകളും നൽകി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുക.
7. തെറ്റുകൾ തിരുത്തിയും പരാതികൾ പരിഹരിച്ചും തെറ്റായി ഈടാക്കിയ ചാർജ്ജുകൾ തിരികെ നൽകിയും പ്രശ്നങ്ങളിൽ ഉടനടിയും അനുഭാവപൂർവ്വവും ഇടപെടുക.
8. ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യസ്വഭാവം (കോൺഫിഡൻഷ്യലിറ്റി) സംരക്ഷിക്കുകയും, സുരക്ഷിതമായ ബാങ്കിംഗ്, പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക.

A.3 ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ (Deposit Accounts)

A.3.1 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (Terms and Conditions)

- അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന സമയത്തുതന്നെ ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണം.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ (Changes in Terms and Conditions):

1. മാറ്റങ്ങൾ സാധാരണയായി ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രം ബാധകമാകുന്ന വിധത്തിൽ (പ്രോസ്പെക്ടിവ്), കുറഞ്ഞത് ഒരു മാസത്തെ മുൻകൂർ നോട്ടീസ് നൽകിയാണ് വരുത്തുക.
2. മുൻകൂർ നോട്ടീസ് നൽകാതെ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തിയാൽ, 30 ദിവസത്തിനകം അക്കൗണ്ടും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. മാറ്റങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമാണെങ്കിൽ, അധിക ചാർജ്ജുകളൊന്നും നൽകാതെ 60 ദിവസത്തിനകം അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ മാറ്റുകയോ ചെയ്യാം.
3. വലിയ മാറ്റങ്ങളോ ചെറിയ മാറ്റങ്ങൾ പലതോ ഉണ്ടായാൽ, ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം പുതുക്കിയ നിബന്ധനകളുടെ പകർപ്പോ സംഗ്രഹമോ ബാങ്ക് നൽകണം.

A.3.2 അക്കൗണ്ട് മാറ്റൽ (Changing of Account)

- കറന്റ് / സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് (ടോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ ഒഴികെ) തുറന്ന് 14 ദിവസത്തിനകം അതൃപ്തി തോന്നുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നോട്ടീസോ അധിക ചാർജോ ഇല്ലാതെ മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറ്റുകയോ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം.
- അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച് അഞ്ച് പ്രവൃത്തിദിവസത്തിനകം പൂർത്തിയാക്കണം.
- മറ്റൊരു ശാഖയിലേക്കുള്ള അക്കൗണ്ട് മാറ്റം, കെ.വൈ.സി. വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി, രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കകം പൂർത്തിയാക്കണം.

A.3.3 അക്കൗണ്ടുകൾ ക്ലോസ് ചെയ്യൽ (Closure of Accounts)

- അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിൽ (ഉദാ: അനാചിതമായ പെരുമാറ്റം) ഒഴികെ, ഒരു അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിന് കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസം മുമ്പ് ബാങ്ക് നോട്ടീസ് നൽകണം.

A.3.4 ശാഖ അടയ്ക്കുകയോ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുകയോ ചെയ്യൽ (Closure or Shifting of Branch)

ബാങ്ക് നൽകേണ്ടത്:

1. ആ പ്രദേശത്ത് മറ്റ് ബാങ്ക് ശാഖകൾ ഇല്ലാത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ മൂന്ന് മാസത്തെ നോട്ടീസും ബദൽ സേവന ക്രമീകരണങ്ങളും.
2. മറ്റൊരു ബാങ്ക് ശാഖ നിലവിലുള്ള സ്ഥലങ്ങളിൽ രണ്ട് മാസത്തെ നോട്ടീസ്.

A.4 ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളുടെ തരങ്ങൾ (Types of Deposit Accounts)

A.4.1 അക്കൗണ്ടുകളുടെ തരങ്ങൾ (Types of Accounts)

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തുറക്കാവുന്നതും:

1. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്
 2. കറന്റ് അക്കൗണ്ട് (ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യത്തോടെയോ അല്ലാതെയോ)
 3. ടോ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട്
- ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള അംഗീകാരം ആവശ്യമായി വരുന്നതുമൂലം അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, കാരണങ്ങൾ സഹിതം അക്കാര്യം അറിയിക്കും.

A.5 സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ (Savings Bank Deposit Accounts)

A.5.1 ഉദ്ദേശ്യം (Purpose)

സമ്പാദ്യശീലം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും, സൗകര്യപ്രദമായ നിക്ഷേപ / പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യങ്ങളോടൊപ്പം പലിശ വരുമാനം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുമായാണ് സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടുകൾ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ളത്.

A.5.2 അർഹത (Eligibility)

അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കാവുന്നതും:

1. വ്യക്തിഗതമായി
2. സംയുക്തമായി (ജോയിന്റ്, ഫോർമർ/ലാറ്റർ, സർവൈവർ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ പ്രവർത്തന രീതികളിൽ)

A.5.3 അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന നടപടിക്രമം (Account Opening Procedure)

- അപേക്ഷകർ നിർദ്ദിഷ്ട അപേക്ഷാഫോം, പ്രാരംഭ നിക്ഷേപം, ആവശ്യമായ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തൽ എന്നിവ സമർപ്പിക്കണം.
- ഓരോ അക്കൗണ്ടിനും ഒരു സവിശേഷ നമ്പർ അനുവദിക്കും; എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഈ നമ്പർ രേഖപ്പെടുത്തണം.

A.5.4 പാസ്പുക്ക് (Passbook)

- പാസ്പുക്ക് നൽകും; പിൻവലിക്കലുകൾക്ക് (ചെക്ക് വഴിയുള്ളവ ഒഴികെ) ഇത് ഹാജരാക്കണം.
- പാസ്പുക്ക് നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ, നിശ്ചിത ചാർജ് ഈടാക്കി ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് നൽകി പരിഹരിക്കാം.
- ഉപഭോക്താക്കൾ എൻട്രികൾ പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പാക്കുകയും പാസ്പുക്ക് സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.

A.5.5 നിക്ഷേപങ്ങൾ (Deposits)

- ശരിയായി പൂരിപ്പിച്ച പേ-ഇൻ സ്ലിപ്പുകൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് നിക്ഷേപം നടത്തേണ്ടത്.

A.5.6 പിൻവലിക്കലുകൾ (Withdrawals)

- പിൻവലിക്കലുകൾക്ക് (ചെക്ക് ഒഴികെ) പാസ്പുക്കും വിത്ഡ്രോവൽ ഫോമും ആവശ്യമാണ്.
- മൂന്നാം കക്ഷികൾ വഴിയുള്ള പിൻവലിക്കലുകൾ പൊതുവെ അനുവദനീയമല്ല (പെൻഷൻകാർ പോലുള്ള അംഗീകൃത സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ).
- കഴിയുന്നതും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൃത്തിയുള്ള നോട്ടുകൾ (ക്ലീൻ നോട്ടുകൾ) മാത്രമേ നൽകുകയുള്ളൂ.

A.5.7 ചെക്ക് വഴിയുള്ള പിൻവലിക്കൽ (Withdrawal by Cheque)

- അപേക്ഷ പ്രകാരം ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നൽകും.
- ഒരു വർഷം പരിമിതമായ എണ്ണം ചെക്ക് ലീഫുകൾ സൗജന്യമായി നൽകാം; അധികമായി ആവശ്യമുള്ളവയ്ക്ക് ചാർജ് ബാധകമാണ്.
- ഓതന്റീക്കേഷൻ (സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തൽ) ഇല്ലാതെ തിരുത്തലുകൾ വരുത്തിയ ചെക്കുകൾ നിരസിച്ചേക്കാം.

A.6 കറന്റ് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ (Current Deposit Accounts)

A.6.1 അർഹത (Eligibility)

വ്യക്തികൾ, ഫേമുകൾ, കമ്പനികൾ, എച്ച്.യു.എഫ്.കൾ, ട്രസ്റ്റുകൾ തുടങ്ങിയവർക്ക് കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കാം.

A.6.2 മിനിമം ബാലൻസ് (Minimum Balance)

നിർദ്ദിഷ്ട മിനിമം ബാലൻസ് വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കണം.

A.6.3 ചാർജ്ജുകൾ (Charges)

ബാങ്കിന് താഴെപ്പറയുന്ന ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കാം:

- ലെഡ്ജർ ഫോളിയോ ചാർജ്ജുകൾ
- ചെക്ക് ബുക്ക് ചാർജ്ജുകൾ
- സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ
- ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ
- മിനിമം ബാലൻസ് പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ
- ചെക്ക് മടങ്ങിയാലുള്ള (റിട്ടേൺ) ചാർജ്ജുകൾ

(ചാർജ്ജുകൾ ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിശ്ചയിക്കുന്നതാണ്.)

A.7 ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ (Term Deposit Accounts)

A.7.1 സവിശേഷതകൾ (Features)

- റെക്കറിംഗ്, കമ്യൂലേറ്റീവ്, ആമ്പിറ്റി, റിഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ ഉൾപ്പെടെ, നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്കുള്ള നിക്ഷേപങ്ങൾ.

A.7.2 അർഹത (Eligibility)

- വ്യക്തികൾ, ഫേമുകൾ, കമ്പനികൾ, എച്ച്.യു.എഫ്.കൾ തുടങ്ങിയവർ.

A.7.3 പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി (Power of Attorney)

- നിക്ഷേപകന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള മാൻഡേറ്റുകൾ / പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി ബാങ്കിന് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

A.8 വായ്പകൾക്കുള്ള മാതൃകാ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (Model Fair Practice Code for Loans)

A.8.1 വായ്പാ അപേക്ഷകളും പ്രോസസ്സിംഗും (Loan Applications and Processing)

- വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ ഫീസുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവ വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കണം.
- അപേക്ഷകൾക്ക് രസീത് (അക്നോളജ്സ്) നൽകണം.
- വായ്പാ പ്രോസസ്സിംഗിനുള്ള സമയപരിധി:
 - ₹25,000 വരെ – 15 ദിവസത്തിനകം
 - ₹25,000-ന് മുകളിൽ – 4 ആഴ്ചയ്ക്കകം
- അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിൽ കാരണങ്ങൾ സഹിതം അറിയിക്കണം.

A.8.2 വായ്പാ വിലയിരുത്തലും അനുമതിയും (Loan Appraisal and Sanction)

- സാങ്ഷൻ വിവരം വിശദമായ വ്യവസ്ഥകളോടെ അറിയിക്കുകയും, വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതം (അക്സപ്റ്റൻസ്) വാങ്ങുകയും വേണം.
- ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം വായ്പാ കരാറുകളുടെ പകർപ്പുകൾ നൽകണം.

A.8.3 വായ്പാ വിതരണം (Disbursement)

- സാങ്ഷൻ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് വായ്പകൾ വേഗത്തിൽ വിതരണം ചെയ്യണം.
- പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രം ബാധകമായിരിക്കുകയും യഥാവിധി അറിയിക്കുകയും വേണം.

A.8.4 വിതരണത്തിനുശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം (Post-Disbursement Supervision)

- മേൽനോട്ടം ക്രിയാത്മകമായിരിക്കണം.
- വായ്പ തിരിച്ചടിക്കുന്നതിനോ (റീകോൾ) അധിക ആവശ്യങ്ങൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിനോ മുമ്പ് നോട്ടീസ് നൽകണം.
- തിരിച്ചടവ് പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ, ബാക്കിയുള്ള കടിശ്ശികകൾക്ക് വിധേയമായി ഇപ്പോൾ (സെക്യൂരിറ്റികൾ) വിട്ടുനൽകണം.

A.8.5 പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ (General Provisions)

- പുതിയ വസ്തുതകൾ ഉയർന്നുവരുന്നില്ലെങ്കിൽ, ധാരണയായ വ്യവസ്ഥകൾക്കപ്പുറം ഇടപെടലുകൾ പാടില്ല.
- വായ്പ നൽകുന്നതിൽ വിവേചനം പാടില്ല.
- ബലപ്രയോഗത്തിലൂടെയുള്ള (കോഴ്സീവ്) വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ പാടില്ല.
- വായ്പ മറ്റൊരിടത്തേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള (ട്രാൻസ്ഫർ) അഭ്യർത്ഥനകളിൽ എൻ.ഒ.സി. 21 ദിവസത്തിനകം നൽകണം.

A.8.6 വായ്പക്കാരുടെ ഉടമ്പടി വ്യവസ്ഥകൾ (Borrower Covenants)

വായ്പക്കാർ:

1. ബാങ്കിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് അപ്രെസൽ തീരുമാനങ്ങൾ അംഗീകരിക്കണം.
2. സാങ്ഷൻ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും പാലിക്കണം.
3. ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളും അതിലെ മാറ്റങ്ങളും അംഗീകരിക്കണം.
4. സാങ്ഷൻ ലഭിച്ച എന്നതുകൊണ്ട് നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് അർഹതയുണ്ടാകില്ലെന്ന് അംഗീകരിക്കണം.
5. എക്സസ് ഡ്രോയിംഗുകൾ (അനുവദിച്ച പരിധിക്ക് അധികമായുള്ള പിൻവലിക്കൽ) അനുവദിക്കുന്നത് ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിലാണെന്ന് അംഗീകരിക്കണം.
6. പുനഃപരിശോധന (റിവ്യൂ) കൂടാതെ അധിക ഫണ്ടിംഗ് നൽകാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയില്ലെന്ന് മനസ്സിലാക്കണം.
7. സമ്മർദ്ദത്തിലായ (സ്ട്രസ്ഡ്) അക്കൗണ്ടുകളിൽ തുടർന്നും സഹായം നൽകാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയില്ലെന്ന് അംഗീകരിക്കണം.
8. എൻ.പി.എ. അക്കൗണ്ടുകളുടെ വിവരങ്ങൾ ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിന് അനുമതി നൽകണം.

A.9 പരാതികളുടെയും ആക്ഷേപങ്ങളുടെയും പരിഹാരം (Redressal of Complaints and Grievances)

- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഹെഡ് ഓഫീസിലെ ജനറൽ മാനേജർ / ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം.
- പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തതോ പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലാത്തതോ ആയ പക്ഷം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ (ആർ.ബി.ഐ.) സമീപിക്കാം.