

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಪರಿವಿಡಿ

1. ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ	2
2. ವ್ಯಾಪ್ತಿ	2
3. ಪರಿಹಾರದ ಅವಾರ್ಡ್	13
4. ಫೋರ್ನ್ ಮೆಜ್ಯರ್	13
5. ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿ	14
6. ಸರ್ಕಾರಿ ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆ (APY ಮತ್ತು NPS) ಮತ್ತು ಪಿಂಚಣಿ	14
7. ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ ಷರತ್ತು:	15
8. ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಾಡು	16

1. ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ಕೆಲವು ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಈ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.

2. ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರವೇ ಈ ನೀತಿಯು ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅವಕಾಶ ನಷ್ಟಗಳು ಅಥವಾ ಹಾನಿಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಷ್ಠಿತ ನಷ್ಟದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಖಾತೆಯ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ, ಚೆಕ್‌ಗಳು / ಉಪಕರಣಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ತಿ ಪಾವತಿ, ಸ್ಟಾಪ್ ಪಾವತಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಭಾರತದೊಳಗೆ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿತರಿಸಿದ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಂತಹ 3 ನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹ ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾಲಿಸಿಯ ಪರಿಹಾರವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ

2.1 ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವುದು

- I. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿದಾಗ, ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ ತಪ್ಪಡ ಎಂಟ್ರಿಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- II. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ತಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ತಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿನ ಕಡಿತದ ಮೂಲಕ ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದಲ್ಲಿ, ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.
- III. ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- IV. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

- V. ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪಾದ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- VI. ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

2.2 ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಾಬು ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದಾಗ ಅದನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ಯಾರಾ 2.1, ಸಬ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ii ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.3 ಸ್ಟಾಪ್ ಪಾವತಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ.

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವಹಿವಾಟು ತಿಳಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ಯಾರಾ 2.1 ಉಪ-ಪಾಯಿಂಟ್ ii ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.4 ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ಚೆಕ್‌ನ ಪಾವತಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಚೆಕ್ ಇಮೇಜ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿದಾರರ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗದಿದ್ದರೂ CTS ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ಪಾವತಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಘಟನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಧನಾತ್ಮಕ ವೇತನ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೆ ಈ ರಿವರ್ಸ್‌ಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

2.5 ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ NACH ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡರೂ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿರುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡರೂ ಸಹ, ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದೊಳಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (T+ 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನ) (T ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತದೆ). ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, T + 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು.

2.6 NEFT ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ

ಫಲಾನುಭವಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿದಾರ/ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಡವಾಗಿ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿದರೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನವನ್ನು "ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಮಯ" ಎಂದು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

NEFT ವಹಿವಾಟು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಎರಡು ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಿಂತಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ RTGS ವಹಿವಾಟು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಸ್ತುತ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಪೀಡಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಎರಡು ಪ್ರತಿಶತವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಫಲವಾದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಮೂಲದ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತುತ ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ 2% ಜೊತೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. NEFT ಮತ್ತು RTGS ವಹಿವಾಟುಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಯು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ನೀತಿಯಲ್ಲಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಷರತ್ತಿನಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಕಲೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಾವತಿಗಳ ಮೇಲಿನ CMS ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

2.7 ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು / ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ವಿಫಲವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು / ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು / ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಿರ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ:

- ECS ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಈಗಾಗಲೇ ಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಆದೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಈಗಾಗಲೇ ಆದೇಶವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ
- ನೇರ ಡೆಬಿಟ್/ಇಸಿಎಸ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ.
- ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಗಳು/ಇಸಿಎಸ್‌ಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು / ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ - ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಲ್ಲದೆಯೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನಿಜವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ 2% ಜೊತೆಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ - ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.100ಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ (ಗರಿಷ್ಠ ರೂ. 1,000/-) ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು..

2.8 ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು - ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಯಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಭಾರತದ ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವಿದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ದರದಲ್ಲಿನ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತ ಚಲನೆಯ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸಂಭವನೀಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಕೂಡ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

2.9 ಭಾರತದೊಳಗಿನ ಉಪಕರಣಗಳ ಕಲೆಕ್ಷನ್

- CTS ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ದೇಶದೊಳಗಿನ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ (ಔಟ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಚೆಕ್‌ಗಳು) ಸ್ಥಳೀಯ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಕಲೆಕ್ಷನ್ನಾಗಿ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದರೆ, ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ TAT ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಚೆಕ್‌ಗಳ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ TAT ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾದಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

CTS ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳು: ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಿಳಂಬದ ಅನುಗುಣವಾದ ಅವಧಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಔಟ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ದೇಶದೊಳಗಿನ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿರುವುದು:

ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಉಪಕರಣಗಳ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಉಪಕರಣಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿಳಂಬವಾದ ಕಲೆಕ್ಷನ್ನಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- 14 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ, ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು 14 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ, 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಂಗ್ರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ / ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಗದು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸೇವೆಗಳು: ನಗದು ನಿರ್ವಹಣೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು (CMS) ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ದ್ವಿಪಕ್ಷೀಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಉಪಕರಣಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ದಂಡಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದ್ವಿಪಕ್ಷೀಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

2.10 ಅನಧಿಕೃತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ವಂಚನೆ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ವಂಚನೆ ನಡೆದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಅದು ನಿರಾಸಕ್ತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪು ಮಾಡದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಆದರೆ ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ. 5000/- ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತೆಯ ಜೀವಿತಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.11 ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿರುವ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವಿಶಾಲವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ:

- i. ಮತ್ತೊಂದು ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಗೆ)
- ii. ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸಿ ವಹಿವಾಟು ಮಾಡಲಾಗಿರುವುದು
- iii. ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸಿ ಶಾಪಿಂಗ್ ಮಾಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳು, UPI ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವಿದೇಶೀ ವಿನಿಮಯ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು
- iv. ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವಿನಂತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳು

ವಂಚನೆಯ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ನೀತಿಯು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶವು ಕೆಳಕಂಡಂತಿದೆ:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು
-
- SMS ಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು

- ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ SMS ಕಳುಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ
- ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ
- ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ (ಬೆಂಬಲ ವಿಭಾಗ) IVR (ಮೀಸಲಾದ ಸಹಾಯವಾಣಿ) ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಹಾನಿಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಹ್ಯ ಗುಪ್ತಚರ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅದರ ತನಿಖೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅಪರಾಧಿ ಎಂದು ಗುರುತಿಸಿದರೆ, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಘೋಷಿಸುವುದಲ್ಲದೆ, ಕಾರಣ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್, ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿ
- ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಸಂವಹನ ವಿಳಾಸ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಿ,
- ಯಾವುದೇ ದುರುದ್ದೇಶಪೂರಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಳೆದುಹೋದ/ಕಳ್ಳತನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಅನುಮಾನ ಬಂದಲ್ಲಿ/ಹಾಟ್‌ಲೈನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಪಿನ್, CVV ಅನ್ನು ಯಾರೊಂದಿಗೂ ಮೇಲ್, ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು
- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ನ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಿಸಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಾಗದ ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬಾರದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂಲಕ ಟ್ರಿಗರ್ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟು ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು
- ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು
- ಕ್ರಾಸ್ / ಅಕೌಂಟ್ ಪೇಯಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ವಿತರಿಸಬೇಕು
- ಖಾಲಿ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬಾರದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮಾದರಿ ಸಹಿಯನ್ನು ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಾರದು
- ಪಿನ್ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕು

ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶ

ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)	
☐ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಡೆಯಲ್ಲಿ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ	
☐ 4 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಡೆಯಲ್ಲಿ	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು	
	ಖಾತೆಯ ಮಾದರಿ	ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
	BSBD ಖಾತೆಗಳು	5,000
	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು ಪ್ರಿವೇಟ್ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದುಗೋರೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಫೋರೆನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಪ್ರಸ್ತುತ/ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓಡಿ ಖಾತೆಗಳು. MSMEಗಳು, ಬಾಲ್ಕಿ ಖಾತೆ/ನಗದು ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓಡಿ ಖಾತೆಗಳು (ವಂಚನೆಯ ಘಟನೆಯ ಹಿಂದಿನ 365 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) / ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿ ರೂ.5 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು.	10,000
	ಪ್ರಸ್ತುತ/ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/OD ಖಾತೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ರೂ. 5 ಲಕ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ	25000
7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ	ಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಖಾತೆಯ ಜೀವಿತಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.5000/- ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.	

ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೋಮ್ ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.12 ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಏಜೆಂಟ್‌ನಿಂದ ಕೋಡ್‌ನ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಯ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ

ಸರಿಯಾದ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರಾಟಕ್ಕೂ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2.13 ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ 'ಅಟ್ ಪಾರ್ ಉಪಕರಣಗಳ' ವಹಿವಾಟು

ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಹಣಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡದ ಹೊರತು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೌರವಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಯಾರ ಖಾತೆಯಿಂದ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಆ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿರುವ / ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಚೆಕ್ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

2.14 ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ (ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳ ನಷ್ಟ)

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಯ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಯ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಸಲು ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿ, ಇಎಂಐ, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಬಂದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಲ / ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ / ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಇದು ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಅಡಮಾನ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪಾಗಿ ಇರಿಸಿಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಕೆಳಗಿನದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ;

- ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು/ಟೈಟಲ್ ಡೀಡ್‌ಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಇದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ನಕಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ (ರು)/ ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ (ರು) ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

- ಫೋರ್ಸ್ ಮೆಜ್ಯೂರ್ ಈವೆಂಟ್‌ಗಳು
- ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರರ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ. ಉದಾ. ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರ(ರು) ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರು ಅದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
- ಸಾಲಗಾರ(ರು) / ಖಾತರಿದಾರರು(ರು) ತಮ್ಮ ವಸತಿ/ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸ/ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸದಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಲ್ಲದಿರುವುದೂ. (ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರ(ರು)ಗೆ ದೂರವಾಣಿ, ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುವುದು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.)

ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರ(ರು), ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು, ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು, ಜಂಟಿ ಮಾಲೀಕರು/ಹೋಲ್ಡರ್(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಹಕ್ಕು/ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಇಂಟರ್ ಸೆ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (ರು) ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬಾರದು.. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಮ್ಮ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಅಂತಹ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲರಿಂದ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಜಂಟಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ / ನ್ಯಾಯಾಲಯದಿಂದ ಅಗತ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಮಯದವರೆಗೆ, ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ (ರು)/ ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ (ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

2.15 ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರ-ಸಕ್ರಿಯ ರಿವರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಹೇಳಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ INR 100/- ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟು ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದವಾಗಿ ಕಂಡುಬಂದರೆ (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಹೇಳಿದ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ) ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿದ್ದರೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಒಳಗಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ವಹಿವಾಟು, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕ್ಲೈಮ್ / ವಿವಾದವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಮ್ / ವಿವಾದದ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಭಾಗಶಃ ವೈಫಲ್ಯ / ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟು ಮತ್ತು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ತನಿಖೆಯ ನಂತರ, ವಿವಾದದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿವಾದಿತ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ INR 100/- ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

2.16 ವಿಫಲವಾದ IMPS/UPI ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ವಿಫಲವಾದ IMPS / UPI (P2P) ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ (ನಿಧಿಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ), ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ದಿನ (T + ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ 1). ವಿಫಲವಾದ IMPS/UPI ವಹಿವಾಟಿನ ವಿಳಂಬವು ಹೇಳಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ನಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ

ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಯುಪಿಐ/ಐಎಂಪಿಎಸ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ತಪ್ಪು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಿದ್ದರೆ ಈ ಪರಿಹಾರವು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿಫಲವಾದ UPI (P2M) ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕ್) 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ (T+ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ 5). ಒಂದು ವೇಳೆ, ವಿಫಲವಾದ UPI ವಹಿವಾಟಿನ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ವಿಳಂಬವು ಹೇಳಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿದ ಟಿಐಗಿಂತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ನಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

2.17 ವಿಫಲವಾದ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಹಿವಾಟು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಆದಾಯವನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದೊಳಗೆ ಪ್ರಾರಂಭದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (T ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ 1). ಒಂದು ವೇಳೆ, ವಿಫಲವಾದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬವು ಹೇಳಿದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಮೀರಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಫಲವಾದ ಪಾಯಿಂಟ್-ಆಫ್-ಸೇಲ್ (POS / ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ) ಮತ್ತು ವಿಫಲವಾದ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ (ಕಾರ್ಡ್ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಲ್ಲ) ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಆದರೆ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲದಿರುವುದು, ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ (T ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ 5) 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂತಿರುಗುತ್ತದೆ ಒಂದು ವೇಳೆ, ವಿಫಲವಾದ POS ವಹಿವಾಟಿನ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ವಿಳಂಬವು T+ 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಮೀರಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

2.18 ವಿಫಲವಾದ ಆಧಾರ್ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ (AEPS) ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿರುವುದು

ವಿಫಲವಾದ AEPS ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್‌ನಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ. ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ದಿನಗಳು (T + ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ 5). ಒಂದು ವೇಳೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವು T+ 5 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಮೀರಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

2.19 ವಿಫಲವಾದ ಆಧಾರ್ ಪಾವತಿ ಸೇತುವೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (APBS) ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿರುವುದು

ವಿಫಲವಾದ ಎಪಿಬಿಎಸ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ (T+1) 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದೊಳಗೆ ರಿವರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವು T+1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದಂದು ಹೇಳಲಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಮೀರಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

2.20 ವಿಫಲವಾದ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH) ವಹಿವಾಟಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

T + 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್. T + 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಕ್ಕೆ @ ರೂ 100 ಅನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

2.21 ಪ್ರೇಮ್ ಉಪಕರಣಗಳು- ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಆರಂಭಿಸಲಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ನಮ್ಮಿಂದ ಹೊರಗಿರುವ ವಹಿವಾಟು- ವ್ಯವಹಾರವು UPI, ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್, IMPS ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಚಲಿಸುತ್ತದೆ. ಆಯಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ TAT ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ನಿಯಮವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮಿಂದಾಗಿರುವ ವಹಿವಾಟು- PPI ಡೆಬಿಟ್, ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲದಿರುವುದು. T + 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದಲ್ಲಿ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಟಿ + 1 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100 ರೂ ಪರಿಹಾರ ದೊರೆಯುತ್ತದೆ.

2.22 ನಕಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನೀಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ

ಸಾಕಷ್ಟು ಇಂಡೆಮ್ನಿಟಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಖರೀದಿದಾರರಿಗೆ ನಕಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ -15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ) ನೀಡುತ್ತದೆ.

ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ನಿಗದಿತ ರೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಖರೀದಿದಾರರು ಅಥವಾ ಫಲಾನುಭವಿಯಿಂದ ನಕಲಿ ಬೇಡಿಕೆ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

2.23 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು

ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದೆ ಎಂದು ದೃಢಪಟ್ಟರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದಲ್ಲದೆ, ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೌಲ್ಯದ ಎರಡು ಪಟ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನಿರಾಶೆಯಾಗದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದರೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರವೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಾಪನೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವೀಸಾ/ಮಾಸ್ಟರ್‌ಕಾರ್ಡ್ ಇಂಟರ್‌ನ್ಯಾಶನಲ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಚಾರ್ಜ್‌ಬ್ಯಾಕ್ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಾಂಕದ 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ವಿವಾದ/ಪ್ರತಿಭಟನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್ ಸ್ಲಿಪ್ ಅನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗರಿಷ್ಠ 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದಾಖಲೆಯ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

2.24 ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತಪ್ಪಾದ ಮಾರಾಟ

ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ ಆರೋಪದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಅದು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟದ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿದರೆ ಅದು ಸಮಸ್ಯೆಯ ತೀವ್ರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

3. ಪರಿಹಾರದ ಅವಾರ್ಡ್

ಬಾಧಿತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿದರೆ, ನಿಗದಿತ ರೂಪ ಮತ್ತು ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿದ ಪರಿಹಾರದ ನಿಜವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಆದಾಯದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್ ನೇರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರಣವಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಈ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಯ ಹಾನಿ, ಸಮಾಜದಲ್ಲಿನ ಇಮೇಜ್ ನಷ್ಟ, ವ್ಯಾಪಾರದ ನಷ್ಟ, ಆದಾಯದ ನಷ್ಟ ಇತ್ಯಾದಿ ಗುಣಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾದ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ತನಿಖೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಂತರ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಫೋರ್ಸ್ ಮೆಜ್ಯುರ್

ಕೆಲವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು (ನಾಗರಿಕ ಗಲಭೆ, ವಿದ್ವಂಸಕ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಅಪಘಾತ, ಬೆಂಕಿ, ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಕೋಪಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ "ದೇವರ ಕೃತ್ಯಗಳು", ಯುದ್ಧ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯ ಲಭ್ಯತೆಯಿಲ್ಲದಿರುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. , ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಂವಾದಕ ಬ್ಯಾಂಕ್(ಗಳು), ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ, ಇತ್ಯಾದಿ.) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿ ಇದು ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಬಹುದು.

5. ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಪಾಸ್‌ಬುಕ್, ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಪಿನ್‌ಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸದಿರುವುದು, ಸರಿಯಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಚಲನೆ ಮತ್ತು "ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನೀಡಲಾಗಿರುವ "ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸೂಚಿಸುವವರೆಗೆ.

ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದ್ದು, ಅದು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಳೆದುಹೋದ ಪಿನ್‌ನ ದುರುಪಯೋಗ, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂತಹ ನಷ್ಟ/ರಾಜಿ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವವರೆಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ದುರುಪಯೋಗವನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ.

5.1 ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ..

- ರೂ.50,000 ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದೆ. ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡ್ರಾಯರ್‌ನ ಸಹಿ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಲೀಫ್ ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, CTS ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ವಿವಾದಗಳ ಪರಿಹಾರದ (PRD) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಿಧ ಪಾವತಿದಾರರ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ವಂಚಕರು ಈ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಅಂತ್ಯದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪವಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದು.
- ಚೆಕ್ ಮೌಲ್ಯ ರೂ.5,00,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿದ್ದರೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸದಸ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದೆ (ದಯವಿಟ್ಟು RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ. RBI/2020-1/41/DPSS.CO.RPPD.No. 309/04.07.2005/2020-21 ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 25, ೨೦೨೦ ವೀಕ್ಷಿಸಿ). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಷರತ್ತನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು 01.09.೨೦೨೦ ರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದು ತಡ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಮೌಲ್ಯ ರೂ.5,00,000/- ಆಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ರೂ.5,00,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯದ ಚೆಕ್‌ಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಪಾವತಿಯ ವಿವರಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ (ಅಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದ ಕಾರಣ), ಚೆಕ್ ಅನ್ನು CTS ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿದಾಗ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸರ್ಕಾರಿ ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆ (APY ಮತ್ತು NPS) ಮತ್ತು ಪಿಂಚಣಿ

PFRDA ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs ದಿನಾಂಕ 15ನೇ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2017, ಎಲ್ಲಾ POP ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು. ವಿನಂತಿಯು ಹೊಸ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ / ನಂತರದ ಕೊಡುಗೆ / PRAN ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು / ನಿರ್ಗಮನ ವಿನಂತಿ / ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ವಿನಂತಿಯಾಗಿರಬಹುದು. ಸಮಯಾವಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು PFRDA ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ.

ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, POP ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ PRAN ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಗಳ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು CSCB ಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

RBI/2021-22/08 DGBA.GBD ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಪಿಂಚಣಿ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ಕಚೇರಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ. ಸಂ. S-1/31.02.007/2021-22 ದಿನಾಂಕ 17ನೇ ಮೇ 2021, ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆನ್ಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಪಿಂಚಣಿ ವಿತರಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಮಯಾವಧಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು

ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಪಿಂಚಣಿ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಗೆ ಪಿಂಚಣಿ/ಬಾಕಿಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ವರ್ಷಕ್ಕೆ 8 ಪ್ರತಿಶತದಷ್ಟು ನಿಗದಿತ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಕ್ಟೋಬರ್ 1, 2008 ರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಳಂಬಿತ ಪಿಂಚಣಿ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಪರಿಷ್ಕೃತ ಪಿಂಚಣಿ/ಪಿಂಚಣಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಿದಾಗ ಅದೇ ದಿನ ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಇಲ್ಲದೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಖಾತೆ.

RBI/2021-22/08 DGBA.GBD ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಪಿಂಚಣಿ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂ. S-1/31.02.007/2021-22. ಪಾವತಿಯ ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾ 8 ರ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಿಂಚಣಿದಾರರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ ಷರತ್ತು

ಈ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- I. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳೊಂದಿಗಿನ ಸಮಾನ ಪಾವತಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಗೌರವ, ನಿಧಿಯಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಅನುಸರಣೆ.
- II. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಅಂಶಗಳಿಂದಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರಣದ ವಿಳಂಬಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- III. ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಉಪ-ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು, ಸರ್ಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ತಡೆಯಿಂದಾಗಿ ತಡೆಹಿಡಿಯಲಾದ ವಿಷಯ.
- IV. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು VISA/MasterCard International/Rupay (NPCI) ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಚಾರ್ಜ್‌ಬ್ಯಾಕ್ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 120 ದಿನಗಳ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಕ್ಷ್ಯ ಚಿತ್ರ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

8. ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಾಡು:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಡಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿರುವುದು - ಜೂನ್, 2022