AXIS BANK

ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര പോളിസി

ഉള്ളടക്കം

1. പോളിസിയുടെ ഉദ്ദേശം 2
2. വ്യാപ്തി 2
3. നഷ്ടപരിഹാര വിതരണം 13
4. ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ 13
5. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉത്തരാവാദിത്വം 14
6. സർക്കാർ നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പെൻഷൻ പദ്ധതി (APY, NPS), പെൻഷൻ 14
7. നിരാകരണം ക്ലോസ് : 15
8. പോളിസിയുടെ പരിഷ്കരണം/ഭേദഗതി 16

1. **പോളിസിയുടെ ഉദ്ദേശ്യം**

ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള സേവന നിലവാരം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. ചില കാരണങ്ങളാൽ, ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായോ അല്ലെങ്കിൽ അശ്രദ്ധമായോ, വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ സേവന നിലവാരം പാലിക്കാൻ ബാങ്കിന് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഈ നഷ്ടപരിഹാര പോളിസി ബാധകമായിരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തിലെ സുതാര്യത, നീതിയുക്തത എന്നിങ്ങനെയുള്ള തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് പോളിസി.

2. **വ്യാപ്തി**

ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മ മൂലമോ ബാങ്ക് ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ ഒഴിവാക്കിയെന്നു നേരിട്ട് ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന പ്രവൃത്തിയിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് മാത്രമേ പോളിസി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നുള്ളൂ. അവസര നഷ്ടങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ നാശനഷ്ടങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മാനനഷ്ടം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ നടത്തുന്ന ക്ലെയിമുകളുടെ കാര്യങ്ങളെ ഈ പോളിസി കവർ ചെയ്യുകയോ കൂടാതെ ബാധകമായി കണക്കാക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല.അതിനാൽ, ഇവിടെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാര നയം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്, അക്കൗണ്ടിന്റെ അനധികൃത ഡെബിറ്റിംഗ്, ചെക്കുകൾ / ഉപകരണങ്ങൾ കളക്ഷൻ ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസം വരുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അടയ്ക്കേണ്ടി വരുന്ന പലിശ, സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള ചെക്കുകൾ അടയ്ക്കൽ, ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിലെ പണമയയ്ക്കൽ, വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മേഖലകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന തരത്തിലാണ്. ബാങ്ക് വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഇൻഷുറൻസ്, മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ തുടങ്ങിയ മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും പോളിസി ബാധകമാണ്.
ഇനിപ്പറയുന്ന മേഖലകൾ ബാങ്കിന്റെ നഷ്ട പരിഹാര നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്

2.1 **അക്കൗണ്ടിന്റെ തെറ്റായ ഡെബിറ്റിംഗ്**

I. ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ് ഉയർത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് വിവരം ലഭിച്ചാൽ, കൃത്യമായ പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം എൻട്രി റിവേഴ്സ് ചെയ്യും

II. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകിയതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾക്കോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം വരുത്തിയതിനോ മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതയിൽ താഴെ വരുന്ന ബാലൻസ് അല്ലെങ്കിൽ ബാലൻസിലെ കുറവ് കാരണം ചെക്കുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് വരുത്തുന്ന നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ പരിധി വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

III. തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കണം.

IV. ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത എൻട്രിയുടെ സ്ഥിരീകരണത്തിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് സ്ഥിരീകരണ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കും.

V. സ്ഥിരീകരണത്തിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെട്ടാൽ, ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് സ്ഥിരീകരണ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കും.

VI. യാതൊരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകാതെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റ് ചെയ്താൽ തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

2.2 **സേവന നിരക്കുകൾ എന്ന നിലയിലുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ**

ബാങ്ക് അറിയിച്ച നിരക്കുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും സേവന ചാർജുമായി ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ബാങ്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, ക്രമീകരണം ലംഘിച്ച് ബാങ്ക് എന്തെങ്കിലും ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നുവെന്ന് സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കുന്നതിന് വിധേയമായി ഉപഭോക്താവ് ചൂണ്ടിക്കാണിച്ചാൽ അത് തിരിച്ചെടുക്കും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടം പാരാ 2 പോയിന്റ് 1 സബ് പോയിന്റ് ii പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.3 **സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്**

സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു ചെക്ക് അടച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഇടപാട് പഴയപടിയാക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി മൂല്യനിർണ്ണയ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഇടപാടുകാരൻ ബാങ്കിനെ അറിയിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഇത്തരം ഡെബിറ്റുകൾ തിരിച്ചെടുക്കും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടം പാരാ 2 പോയിന്റ് 1 സബ്-പോയിന്റ് ii പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.4 **പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങളിൽ പൊരുത്തമില്ലാത്ത ചെക്കിന്റെ പേയ്മെന്റ്**

ഉപഭോക്താക്കൾ സമർപ്പിച്ച പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങളുള്ള ചെക്ക് ഇമേജിലെ പണം നൽകുന്നയാളുടെ പേരിലോ തുകയിലോ പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും CTS ക്ലിയറിംഗിൽ ചെക്ക് അടച്ചാൽ, അത്തരം ഇടപാട് പഴയപടിയാക്കുകയും മൂല്യമനുസരിച്ചുള്ള ക്രെഡിറ്റ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവ് സംഭവം ബാങ്കിനെ അറിയിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അത്തരം ഡെബിറ്റുകൾ പഴയപടിയാക്കും. ഉപഭോക്താവ് മുമ്പ് സമർപ്പിച്ച പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങളിൽ പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടെങ്കിലും, ചെക്ക് മാനിക്കുന്നതിനുള്ള സ്ഥിരീകരണം ഉപഭോക്താവ് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഈ റിവേഴ്സലുകൾ ബാധകമല്ല.

2.5 **ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിലെ NACH ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് അസാധുവാക്കിയിട്ടും അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നുമുള്ള ഡെബിറ്റ്**

ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കുമായുള്ള ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് അസാധുവാക്കിയിട്ടും, ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഒരു ഡെബിറ്റ് സംഭവിച്ചാൽ, ബാങ്ക് ഇടപാടുകൾ മാറ്റുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി മൂല്യത്തോടുകൂടിയ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഡെബിറ്റുകൾ ഇടപാട് തീയതി മുതൽ 1 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (T+1 കലണ്ടർ ദിവസം) മാറ്റപ്പെടും (T എന്നത് ഇടപാടിന്റെ തീയതിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നു). പ്രസ്തുത കാലയളവിനുള്ളിൽ ഇടപാട് റദ്ദാക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, T+1 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും രൂപ.100/- എന്ന നിലയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

2.6 NEFT & RTGS ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ

ഗുണഭോക്താവ് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാലോ അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത തുക പണമടയ്ക്കുന്നയാൾ/അയയ്ക്കുന്ന ബാങ്കിലേക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാലോ ബാങ്ക് പിഴ പലിശ നൽകണം. ഈ കേസിലെ കാലതാമസത്തിന്റെ നിർവചനം "ടൈം ഓഫ് ക്രെഡിറ്റ്" എന്നാക്കി മാറ്റും.

ബാച്ച് സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് രണ്ട് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ NEFT ഇടപാട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയോ തിരികെ നൽകുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് ലഭിച്ച് 30 മിനിറ്റിനുള്ളിൽ RTGS ഇടപാട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, നിലവിലെ RBI LAF റിപ്പോ നിരക്കും അതിനോട് കൂടിയ കാലതാമസം വരുത്തിയ കാലയളവിലേക്ക് / ക്രെഡിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ട് നടത്തിയ തിയ്യതിയിലേക്ക് വരെ 2 % അധിക നിരക്ക് കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തി പിഴപ്പലിശ ബാധിതനായ ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് നൽകേണ്ടതാണ്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവ് ഒരു പ്രത്യേക ക്ലെയിം സമർപ്പിക്കുന്നതിന് കാത്തു നിൽക്കേണ്ടതില്ല.പരാജയപ്പെട്ട പേയ്മെന്റ് തിരികെ നൽകുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, സംഭവിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് നിലവിലെ റിപ്പോ നിരക്കിനോട് കൂടെ 2% കൂടുതലായ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ട്. NEFT & RTGS ഇടപാടുകൾ കളക്ഷനുകളും പേയ്മെറ്റുകളും സംബന്ധിക്കുന്ന CMS പോളിസിയിലെ ഒരു ഭാഗമായ പിഴപലിശ അഥവാ പീനൽ ഇന്റെറസ്റ്റ് പോളിസിയിലെ നിർദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

2.7 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ / ECS ഡെബിറ്റുകൾ / സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രുക്ഷനുകൾ എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ പരാജയം

ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി യഥാസമയം ഉപഭോക്താക്കളുടെ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ / ECS ഡെബിറ്റുകൾ / സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്ക് ഏറ്റെടുക്കുന്നു:

i. ECS വഴി ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഡെബിറ്റ് സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് ഇതിനകം തന്നെ സാധുതയുള്ളതും പൂർണ്ണവുമായ മാൻഡേറ്റ് നൽകിയിട്ടുണ്ട്. സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവ് ഇതിനകം ഒരു മാൻഡേറ്റ് സമർപ്പിച്ചു.
ii. നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ്/ ECS സ്വീകരിച്ചത് പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമാണ്.
iii. ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ/ സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ/ ECS എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന് അക്കൗണ്ടിൽ മതിയായ ബാലൻസ് ഉണ്ട്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്കിന് നേരിട്ട് ആട്രിബ്യൂട്ട് ചെയ്യാവുന്ന കാരണങ്ങളാൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവ അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ / ECS ഡെബിറ്റുകൾക്ക് - നിലവിലെ ആർബിഐ LAF റിപ്പോ നിരക്കിൽ പിഴപ്പലിശയും കൂടാതെ ക്രെഡിറ്റിന്റെ നിശ്ചിത തീയതി മുതൽ യഥാർത്ഥ ക്രെഡിറ്റിന്റെ തീയതി വരെ 2% ഉം കൂടുതലും ഉപഭോക്താവ് ക്ലെയിമുകളൊന്നും ഉന്നയിക്കാതെ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

സ്റ്റാന്റിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷൻസുകൾക്ക്- ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഓരോ അവസരത്തിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് 100 രൂപയിൽ കൂടാത്ത പരിധി വരെ (പരമാവധി 1,000/- രൂപ) നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഇതിനായി നഷ്ട പരിഹാരം സംഭവിച്ചതിന് ശരിയായ പിന്തുണാ രേഖകൾ ഹാജരാക്കേണ്ടതായുണ്ട്. കൂടാതെ, സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷൻ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി എന്തെങ്കിലും സേവന ചാർജുകൾ ഈടാക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് തിരികെ നൽകും.

2.8 **ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് സേവനങ്ങൾ - വിദേശ കറൻസിയിലുള്ള ചെക്കുകളുടെ ഇന്ത്യക്ക് പുറത്തുള്ള കളക്ഷൻ**

i. ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി അനുസരിച്ച് വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലേക്ക് അയച്ച വിദേശ കറൻസികളിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ചെക്കുകൾ കളക്ഷൻ ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

ii. വിദേശ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂലമായ വ്യതിയാനം മൂലം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടത്തിന് കൂടുതൽ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.9 **ഇന്ത്യയിലെ ഉപകരണങ്ങളുടെ കളക്ഷൻ**

i. CTS ക്ലിയറിംഗ് വഴിയോ രാജ്യത്തിനുള്ളിലെ കേന്ദ്രങ്ങളിലോ (ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ) പ്രാദേശിക ബ്രാഞ്ചുകൾ കളക്ഷനായി അയച്ച ചെക്കുകളുടെയും മറ്റ് ഉപകരണങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ, ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം TAT പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

ii. താഴെപ്പറയുന്ന പ്രകാരം ചെക്കുകൾ റിയലൈസ് ചെയ്യുന്ന സമയത്തുള്ള TAT ലംഘനത്തിന്റെ പേരിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

CTS ക്ലിയറിങ്ങിലൂടെ അവതരിപ്പിക്കുന്ന ലോക്കൽ ചെക്കുകൾ: സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്കിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം കാലതാമസത്തിന്റെ അനുബന്ധ കാലയളവിന് നൽകപ്പെടും.

രാജ്യത്തിനുള്ളിലെ കേന്ദ്രങ്ങളിലേക്ക് അയക്കുന്ന ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ: ബാങ്കുകളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കപ്പുറം ക്രെഡിറ്റ് നൽകാൻ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, പോളിസിയുടെ ഭാഗമായി ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താവിന് കളക്ഷൻ ഉപകരണങ്ങളുടെ തുകയ്ക്ക് പലിശ നൽകും. അത്തരം പലിശ എല്ലാത്തരം അക്കൗണ്ടുകളിലും ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടാതെ തന്നെ നൽകും.കാലതാമസമുള്ള കളക്ഷൻ സംബന്ധമായ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനായി ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം ബ്രാഞ്ചുകളിലോ മറ്റ് ബാങ്കുകളിലോ എടുത്ത ഉപകരണങ്ങൾ തമ്മിൽ യാതൊരു വ്യത്യാസവുമില്ല.

കാലതാമസം നേരിടുന്ന കളക്ഷനായുള്ള പലിശ ഇനിപ്പറയുന്ന നിരക്കിൽ നൽകും.

i. 14 ദിവസം വരെ കാലതാമസം നേരിടുന്ന കാലയളവിൽ, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്കും 14 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലുള്ള കാലതാമസത്തിന്, ബാധകമായ ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് പലിശ നിരക്കും നൽകും.
ii. അസാധാരണമായ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, അതായത്, 90 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലുള്ള കാലതാമസത്തിന്, അനുബന്ധ ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് നിരക്കിന്റെ 2% നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.
iii. കളക്ഷൻ കീഴിലുള്ള ചെക്കിന്റെ വരുമാനം ഒരു ഓവർഡ്രാഫ്റ്റിലേക്ക്/ ഉപഭോക്താവിന്റെ ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും. അസാധാരണമായ കാലതാമസത്തിന്, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിന് മുകളിൽ 2% പലിശ നൽകും.

ക്യാഷ് മാനേജ്മെന്റ് സേവനങ്ങൾ: ക്യാഷ് മാനേജ്മെന്റ് സേവനങ്ങൾ (CMS) ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി, ബാങ്കും ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള ഉഭയകക്ഷി കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് ഉപകരണങ്ങളുടെ കളക്ഷൻ നടത്തുന്നു. പിഴകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉഭയകക്ഷി ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് നൽകേണ്ടിവരും.

2.10 **അനധികൃത ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ പേരിൽ ഉണ്ടാകുന്ന തെറ്റായ ഡെബിറ്റുകൾ**

ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ വഞ്ചനാ കേസുകൾക്കും ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു:

- ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ഒരു സ്റ്റാഫ് അംഗം വഞ്ചന നടത്തുകയും അത് സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്താൽ, ബാങ്ക് തുക പുനഃസ്ഥാപിക്കുക മാത്രമല്ല, ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്
- ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ തെറ്റ് ചെയ്യാതെ, സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും പിഴവ് സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് 5000/-.രൂപ പരിധി വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം ഒരു അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രവർത്തന കാലാവധിയിൽ ഒരിക്കൽ മാത്രമേ നൽകൂ.

2.11 ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ

അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയായി തരം തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

i. മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നു (ബാങ്കിനുള്ളിലും ബാങ്കിന് പുറത്തും)
ii. ക്രെഡിറ്റ് / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചു ഇടപാട് നടത്തുന്നു
iii. ക്രെഡിറ്റ് / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ച് ഷോപ്പിംഗ് മാളുകളിലെ ഇടപാടുകൾ iv. UPI ഇടപാടുകൾ, പ്രീപെയ്ഡ് കാർഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഫോറെക്സ് കാർഡുകൾ
iv. ഇടപാടുകളുടെ തരവും അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതിയും അടിസ്ഥാനമാക്കി 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ പരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

അത്തരം എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കും, ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ പോളിസി പ്രകാരമായിരിക്കും നഷ്ടപരിഹാരം.

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയത്തിന്റെ വശങ്ങൾ

വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ബാധ്യതയുടെ ഉത്തരവാദിത്തം ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്കിനും ഉപഭോക്താവിനും വേണ്ടിയുള്ള ബാധ്യതകൾ പോളിസി വിവരിക്കുന്നു. പോളിസിയുടെ സംഗ്രഹം ഇനിപ്പറയുന്നതാണ്:

ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ ഉറപ്പു വരുത്തണം:

- ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ സംരക്ഷണവും സുരക്ഷിതത്വവും ഉറപ്പാക്കാൻ ഉചിതമായ സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു
- ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കായി SMSനായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും ബാധകമായിടത്തെലാം ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾക്കായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും ഉപഭോക്താക്കളോട് നിർബന്ധമായും ആവശ്യപ്പെടുക.
- നിർബന്ധമായും SMS അയയ്ക്കുക കൂടാതെ ബാധകമായിടത്തെല്ലാം ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾ അയയ്ക്കുക
- അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടന്നാൽ ഉടനടി ബാങ്കുകളെ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കുക
- ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, വെബ്സൈറ്റ് (സപ്പോർട്ട് വിഭാഗം) IVR (സമർപ്പിത ഹെൽപ്പ്ലൈൻ), ബ്രാഞ്ച് നെറ്റ്വർക്ക് എന്നിവയിലൂടെ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുക
- ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ഫ്രോഡ് ഉടനടി പരിഗണിച്ചതായി അറിയിക്കുക.
- ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അനധികൃത ഇടപാട് ലഭിച്ചാൽ കൂടുതൽ നാശനഷ്ടങ്ങൾ തടയുന്നതിന് ഉടനടി നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുക

- വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് ആവർത്തിച്ചുള്ള കുറ്റവാളിയാണെന്ന് ബാങ്ക് ബാഹ്യ ഇന്റലിജൻസ് മുഖേനയോ അന്വേഷണത്തിനിടയിലോ തിരിച്ചറിയുകയാണെങ്കിൽ, അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയിൽപെടുത്തുക മാത്രമല്ല, ഉചിതമായ അറിയിപ്പോടെ ബന്ധം അവസാനിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താക്കൾ ഇനിപറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കണം:

- അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന സമയത്ത് SMS & ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകൾക്കായി നിർബന്ധമായും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക
- മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ഐഡി & കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ വിലാസം എന്നിവയിലെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ നിർബന്ധമായും അറിയിക്കുക
- എന്തെങ്കിലും അനധികൃതമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ടം/മോഷണം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കാർഡ് ഹോട്ട് ലിസ്റ്റ് ചെയ്യുക അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യുക
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഒരു ഘട്ടത്തിലും അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നമ്പർ, PIN, CVV എന്നിവ മെയിലിലൂടെയോ കോളുകളിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും ആശയവിനിമയ രീതിയിലൂടെയോ വെളിപ്പെടുത്തുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്യരുത്.
- ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് & മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് എന്നിവയ്ക്കുള്ള പാസ്‌വേഡിന്റെ രഹസ്യാത്മകത എല്ലായ്പ്പോഴും ഉറപ്പാക്കണം.
- പാസ്‌വേഡുകൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും പേപ്പറിലോ ആക്‌സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലോ റെക്കോർഡ് ചെയ്തിട്ടില്ലെന്നും ഉപഭോക്താക്കൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു
- ഉപഭോക്താവ് ബാങ്ക് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയ ഇടപാട് സന്ദേശം പരിശോധിച്ച് എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉടൻ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം
- ഉപഭോക്താവ് നിർവചിക്കപ്പെട്ട സമയക്രമം അനുസരിച്ച് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ബാങ്കിന് സമർപ്പിക്കണം, അല്ലാത്തപക്ഷം ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതയ്ക്ക് കീഴിൽ കേസ് അവസാനിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു
- അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് പതിവായി പരിശോധിക്കുകയും പൊരുത്തക്കേടുണ്ടെങ്കിൽ ബാങ്കിനെ ഉടൻ അറിയിക്കുകയും വേണം
- പാസ്ബുക്ക് ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ഇടയ്ക്കിടെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്
- ക്രോസ്ഡ് / അക്കൗണ്ട് പേയീ ചെക്കുകൾ കഴിയുന്നിടത്തോളം വിതരണം ചെയ്യണം
- ബ്ലാങ്ക് ചെക്കുകളിൽ ഒപ്പിടാൻ പാടില്ല, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ പാസ് ബുക്കിലോ ചെക്ക് ബുക്കിലോ അവരുടെ മാതൃക ഒപ്പ് രേഖപ്പെടുത്തരുത്
- PIN, പാസ്‌വേഡുകൾ എന്നിവ പതിവായി മാറ്റണം

ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം

<table>
<tr><th>ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം</th><th>ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത (₹)</th></tr>
<tr><td>3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ</td><td>ബാധ്യതയില്ല</td></tr>
<tr><td>4 മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ</td><td>മറ്റെല്ലാ SB അക്കൗണ്ടുകളും
<table>
<tr><th>അക്കൗണ്ട് തരം</th><th>പരമാവധി ബാധ്യത (₹)</th></tr>
<tr><td>BSBD അക്കൗണ്ടുകൾ</td><td>5,000</td></tr>
<tr><td>മറ്റെല്ലാ SB അക്കൗണ്ടുകളും പ്രീപെയ്ഡ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളും ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകളും/ഫോറെക്സ് കാർഡുകളും കറന്റ്/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ MSME-കളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ട് OD/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/OD അക്കൗണ്ടുകൾ, വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസ് ഉള്ള വ്യക്തികളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ (തട്ടിപ്പ് നടന്നതിന് മുമ്പുള്ള 365 ദിവസങ്ങളിൽ)/ പരിധി 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള 5 ലക്ഷം വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ.</td><td>10,000</td></tr>
<tr><td>കറന്റ്/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/OD അക്കൗണ്ടുകൾ, . 5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ</td><td>25000</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം</td><td>പൂർണ്ണ ബാധ്യത
എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന് 5000 രൂപ അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാട് മൂല്യം, ഇതിൽ ഏതാണോ കുറവ് അതനുസരിച്ച് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം. ബാങ്കിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രവത്തനകാലാവധിയിൽ ഒരിക്കൽ മാത്രം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നഷ്ടപരിഹാര പോളിസി അനുസരിച്ച് നൽകും</td></tr>
</table>

ആശയവിനിമയം സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതി ഒഴികെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കും.

2.12 ബാങ്കിന്റെ ഏജന്റ് മുഖേനെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിലെ ലംഘനം

ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് സ്വമേധയാ സ്വീകരിച്ച ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത കോഡ് ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കും. പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുമുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും. ഇത് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടം സംഭവിച്ചത് തെളിയിക്കുന്ന ശരിയായ പിന്തുണാ രേഖ നൽകുന്നതിന് വിധേയമാണ്.ആക്സിസ് ബാങ്ക് ജീവനക്കാരുടെ മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിൽപ്പനയ്ക്കും ഇത് ബാധകമാണ്.

2.13 സഹകരണ ബാങ്കുകളുടെ 'അറ്റ്-പാർ ഉപകരണങ്ങളുടെ' ഇടപാട്

ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ചെക്കുകൾക്കെതിരെ ഫണ്ടുകൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ബാങ്കുകൾ പരിപാലിക്കുന്ന കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകളിൽ എടുത്ത ചെക്കുകൾ ബാങ്ക് മടക്കുന്നതായിരിക്കും മതിയായ ഫണ്ടിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ ചെക്ക് പണം അടയ്ക്കാത്തതിന് /പണമടയ്ക്കുന്നതിനു വരുത്തുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ആരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ചെക്കുകൾ വിതരണം ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ആ സഹകരണ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ട്.

2.14 സെക്യൂരിറ്റികൾ / ഡോക്യുമെന്റുകൾ / ടൈറ്റിൽ ഡീഡുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം (സെക്യൂരിറ്റികൾ / ടൈറ്റിൽ ഡീഡുകൾ നഷ്ടപ്പെടൽ)

വായ്പ സ്വീകരിക്കുന്നവരോടുള്ള ബാധ്യതകൾ സംബന്ധിച്ച ചില തത്വങ്ങൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നല്കുന്നയാളുടെ ബാധ്യത സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത കോഡും അനുസരിച്ച്, സമ്മതിച്ചതോ കരാറിലേർപ്പെട്ടതോ ആയ, പ്രിൻസിപ്പൽ തുക, പലിശ, ഇഎംഐ, ചെലവുകൾ, സർവീസ് ചാർജുകൾ, അടയ്ക്കേണ്ട മറ്റെല്ലാ തുകയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ച് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, പണയപ്പെടുത്തിയ വസ്തുവിന്റെ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും / രേഖകളും / ആധാരങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാങ്ക് തിരികെ നൽകും. ഇത് ബാങ്കിൽ നിന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ലോൺ / ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് / മറ്റ് സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള കുടിശ്ശിക ഇല്ലെന്നതിന് വിധേയമായിരിക്കും.

മോർട്ട്ഗേജ് ലോണുകൾക്കായി, വായ്പ ലഭ്യമാക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ സെക്യൂരിറ്റികൾ / ഡോക്യുമെന്റുകൾ / ആധാരങ്ങൾ ബാങ്ക് നഷ്ടപ്പെടുത്തി എങ്കിൽ , അത് സൂചിപ്പിക്കുന്ന, ഇനിപറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുത്തി ഒരു സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകും;

i. സെക്യൂരിറ്റികൾ / പ്രമാണങ്ങൾ / ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖകൾ തെറ്റായി നഷ്ടപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു

ii. ബാങ്കിന്റെ ചെലവിൽ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് രേഖകൾ മുതലായവ നേടുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ജ്യാമാക്കാരന് (ക്കാർക്ക്) നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല:

i. ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ ഇവന്റുകൾ

ii. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ / ജാമ്യക്കാരന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ. ഉദാ. ഏതെങ്കിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ ജാമ്യക്കാരൻ(ക്കാർ) ലഭ്യമല്ലെങ്കിലോ അയാൾ അതേ വ്യക്തിയാണെന്ന് തെളിയിക്കാൻ ആവശ്യമായ ഐഡന്റിറ്റി പ്രൂഫ് ഇല്ലെങ്കിലോ.

iii. കടം വാങ്ങുന്നവർ/ ജാമ്യക്കാരൻ(ക്കാർ) അവരുടെ താമസത്തിന്റെ/മെയിലിംഗ് വിലാസം/ഫോൺ നമ്പറുകൾ മാറ്റുകയും ബാങ്കിനെ അത് അറിയിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ , രേഖകളുടെ യഥാർത്ഥ പകർപ്പുകൾ ശേഖരിക്കാൻ ബാങ്കിന് അവരെ ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയില്ല. (ഫോൺ, കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ ജാമ്യക്കാരന് അയച്ച ഇമെയിൽ, എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും/ ജാമ്യക്കാരും അറിയിപ്പായി കണക്കാക്കും.

ബാങ്കിന് എന്തെങ്കിലും പരാതി/ ക്ലെയിം/ ഡിമാൻഡ് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ ജാമ്യക്കാർ(കൾ), നിയമപരമായ അവകാശികൾ, നടത്തിപ്പുകാർ, പിൻഗാമികൾ, ജോയിന്റ് ഉടമകൾ/മുതലായവരിൽ നിന്ന്,പരസ്പര തർക്കങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചും/ അല്ലെങ്കിൽ അടിസ്ഥാന രേഖകൾ കൈമാറുകയോ അത് പ്രത്യേക വ്യക്തിക്ക് (കൾ) കൈമാറുന്നതോ കൈമാറാതിരിക്കുന്നതോ സംബന്ധമായോ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കക്ഷികൾക്ക് അവരുടെ തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും അതിനുശേഷം അത്തരം രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാവരും ഒപ്പിട്ട സംയുക്ത അപേക്ഷയുമായി ബാങ്കിനെ സമീപിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ യോഗ്യതയുള്ള അധികാരിയിൽ നിന്ന് / കോടതിയിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശം നേടുകയോ ചെയ്ത് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. അതുവരെ, ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ജാമ്യക്കാർക്ക് വിട്ടുകൊടുക്കാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല (സംഭവത്തിനനുസരിച്ച്) ഏതെങ്കിലും കക്ഷിക്ക് പണം നൽകേണ്ട ബാധ്യതയുമില്ല.

2.15 **പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള കാലതാമസം**

ഇടപാട് നടന്ന തീയതി മുതൽ 5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ പ്രോ-ആക്ടീവ് റിവേഴ്സൽ ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് സൗകര്യമൊരുക്കും. പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഇടപാട് മാറ്റുന്നതിൽ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് പരാജയമുണ്ടായാൽ, 5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് 100/- രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാട് സംശയാസ്പദമാണെന്ന് കണ്ടെത്തിയാൽ (പ്രസ്തുത ഇടപാടിന് ലഭ്യമായ ബാങ്കുകളുടെ ലോഗുകളും രേഖകളും അനുസരിച്ച്) അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാട് വിജയകരമാണെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് തർക്കം നിലനിൽക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ക്ലെയിം / തർക്കം സ്വീകരിക്കുകയും ക്ലെയിം / തർക്കം കൃത്യമായി പരിശോധിച്ച ശേഷം, പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ തുക ബാങ്ക് തിരികെ നൽകുകയും ചെയ്യും.

ഇടപാട് നടന്ന തീയതി മുതൽ 5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്ന തീയതി വരെ വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും 100/- രൂപ നഷ്ടപരിഹാരത്തോടൊപ്പം ബാങ്ക് തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും..

ഭാഗിക പരാജയം / വിതരണം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ, ഇടപാടിന്റെയും മറ്റ് രേഖകളുടെയും അന്വേഷണത്തിൽ, തർക്ക തീയതി മുതൽ 5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, തർക്കമുള്ള തുക ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും. ഇടപാട് തീയതി മുതൽ ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്ന തീയതി വരെ 5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും 100/- രൂപ വീതവും നൽകുന്നതാണ്

2.16 **പരാജയപ്പെട്ട IMPS/UPI ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം**

IMPS / UPI (P2P) ഇടപാട് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, പണമടയ്ക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ (ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ), ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് ഇടപാട് തീയതി മുതൽ (T+ കലണ്ടർ 1). 1 കലണ്ടർ കാലയളവിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാട് റദ്ദാക്കുന്നതാണ്. പരാജയപ്പെട്ട IMPS/UPI ഇടപാട് പിൻവലിക്കാനുള്ള കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും 100/- രൂപ വീതവും, ഗുണഭോക്താവ് ബാങ്ക് പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

പണം അയയ്ക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ് UPI/ IMPS ഇടപാട് വഴി തെറ്റായ ഗുണഭോക്താവിന് പണം കൈമാറിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ഈ നഷ്ടപരിഹാരം ബാധകമല്ല.

UPI (P2M) ഇടപാട് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, പണമടയ്ക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയും എന്നാൽ ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് (പണം സ്വീകരിക്കുന്ന ബാങ്ക്) ഇടപാട് തിയ്യതിയ്ക്ക് ശേഷം 5 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (T+കലണ്ടർ 5). ഇടപാടിന്റെ സ്വയമേവ റാദ്ദാക്കൽ ആരംഭിക്കുന്നത് പരാജയപ്പെട്ട IMPS/UPI ഇടപാട് പിൻവലിക്കാനുള്ള കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും 100/- രൂപ വീതവും പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറം, ഗുണഭോക്താവ് ബാങ്ക് രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.17 **പരാജയപ്പെട്ടു കാർഡ് ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റുചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം**

കാർഡിൽ നിന്നും കാർഡിലേക്കുള്ള ട്രാൻസ്ഫർ ഇടപാട് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടും ഗുണഭോക്താവിന്റെ കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ വരുമാനം ഇടപാട് തീയതി മുതൽ 1 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് ആരംഭിച്ച കാർഡിലേക്ക് മാറ്റും (T +കലണ്ടർ1). പരാജയപ്പെട്ട കാർഡ് ടു കാർഡ് ട്രാൻസാക്ഷൻ പിൻവലിക്കാനുള്ള കാലതാമസം പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറമാണെങ്കിൽ, പ്രതിദിനം 100/- രൂപ വീതം ഗുണഭോക്താവ് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

പരാജയപ്പെട്ട പോയിന്റ്-ഓഫ്-സെയിൽ (PoS / കാർഡ് പ്രസന്റ്), ഇ-കൊമേഴ്സ് (കാർഡ് നോട്ട് പ്രസന്റ്) ഇടപാടുകൾ എന്നിവയിൽ, അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടും സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, അതായത് ചാർജ്-സ്ലിപ്പ് സൃഷ്ടിച്ചില്ല എങ്കിൽ, ഇടപാട് നടന്ന തീയതി മുതൽ 5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഇടപാട് സ്വയമേവ റദ്ദാക്കപ്പെടും (T +കലണ്ടർ 5). T+5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളുടെ പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറമാണ് പരാജയപ്പെട്ട PoS ഇടപാട് റദ്ദുചെയ്യുന്നതിന്റെ കാലതാമസം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്താവ് ബാങ്ക് പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഓരോ ദിവസത്തിനും പ്രതിദിനം 100/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.18 **പരാജയപ്പെട്ട ആധാർ പ്രവർത്തനക്ഷമമായ പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റംസ് (**AEPS) **ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം**

AEPS ഇടപാട് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടും സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടും ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ, ഏറ്റെടുക്കുന്ന ബാങ്ക് 5 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് തീയതി മുതൽ ദിവസങ്ങൾ (T + കലണ്ടർ 5) ക്രെഡിറ്റ് ക്രമീകരണം ആരംഭിക്കും. T+5 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളുടെ പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറമാണ് പരാജയപ്പെട്ട ക്രെഡിറ്റ് അഡ്ജസ്റ്റ്മെന്റ് ചെയ്യുന്നതിന്റെ കാലതാമസം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്താവ് ബാങ്ക് പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഓരോ ദിവസത്തിനും പ്രതിദിനം 100/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും

2.19 **പരാജയപ്പെട്ട ആധാർ പേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം** (APBS) **ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം**

APBS ഇടപാട് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ഇടപാട് തീയതി മുതൽ (T+1) 1 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏറ്റെടുക്കുന്ന ബാങ്ക് ഇടപാട് റദ്ദ് ചെയ്യുന്നത് ആരംഭിക്കും. T+1 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളുടെ പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറമാണ് പരാജയപ്പെട്ട ക്രെഡിറ്റ് അഡ്ജസ്റ്റ്മെന്റ് ചെയ്യുന്നതിന്റെ കാലതാമസം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്താവ് ബാങ്ക് പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഓരോ ദിവസത്തിനും പ്രതിദിനം 100/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും

2.20 **പരാജയപ്പെട്ട നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (**NACH) **ഇടപാടുകളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാലതാമസം**

T+1 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത ഇടപാട് ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്ക് പിൻവലിക്കുന്നതാണ്. T+1 കലണ്ടർ ദിനത്തിന് ശേഷമുള്ള കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.21 **പ്രീപെയ്ഡ് ഉപകരണങ്ങൾ- കാർഡുകൾ/വാലറ്റുകൾ വഴി ആരംഭിച്ച ഇടപാടുകൾക്ക് ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് കാലതാമസം**

ഓഫ്അസ് ഇടപാട്- ഇടപാട് UPI, കാർഡ് നെറ്റ്വർക്ക്, IMPS മുതലായവയിൽ നടക്കും. ബന്ധപ്പെട്ട സിസ്റ്റത്തിന്റെ TAT, നഷ്ടപരിഹാര നിയമം ബാധകമായിരിക്കും.

ഓൺഅസ് ഇടപാട്- PPI ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി ലൊക്കേഷനിൽ നിന്നും ലഭിച്ചില്ല എങ്കിൽ ഇത്തരത്തിലുള്ള ഇടപാട് T+1 കലണ്ടർ ദിനത്തിൽ റദ്ദാക്കുന്നു . T+1 കലണ്ടർ ദിവസത്തിന് ശേഷമുള്ള ഏത് കാലതാമസത്തിനും, ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

2.22 **ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകാനുള്ള കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശ അടയ്ക്കൽ**

മതിയായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് -15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് (ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ളത്) നൽകും.

നിശ്ചിത കാലയളവിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന്, ബന്ധപ്പെട്ട കാലാവധിയുടെ സ്ഥിരനിക്ഷേപത്തിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം നിശ്ചിത കാലയളവിനു മുകളിലുള്ള ദിവസങ്ങളിലെ സ്ഥിര നിക്ഷേപത്തിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ ആയിരിക്കും.

വാങ്ങുന്നയാളോ ഗുണഭോക്താവോ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന നടത്തുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ, മൂന്നാം കക്ഷി അംഗീകാരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമല്ല.

2.23 **ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളിലെ ഇടപാടുകൾ / നിരക്കുകൾ**

സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ബാങ്ക് ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്തതായി സ്ഥിരീകരിക്കപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് ഉടൻ തന്നെ ചാർജുകൾ പിൻവലിക്കുക മാത്രമല്ല, ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചാർജുകളുടെ മൂല്യത്തിന്റെ ഇരട്ടി തുക സ്വീകർത്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും. കാർഡിൽ ഇടപാടുകളൊന്നും നടന്നിട്ടില്ലെങ്കിൽപ്പോലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകൾ മാത്രമേ ചാർജ്ജുകളിൽ ഉൾപ്പെടുകയുള്ളൂ, അത്തരം ചാർജുകൾ യഥാർത്ഥത്തിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കും.

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ തെറ്റാണെന്ന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ഇടപാടുകൾ, ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രത്യേക റഫറൻസ് ആവശ്യമായി വരുന്ന ഇടപാടുകൾ, വിസ/മാസ്റ്റർകാർഡ് ഇന്റർനാഷണൽ നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്ന ചാർജ്ബാക്ക് നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യും. ഇടപാട് തീയതി മുതൽ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തർക്കം/പരാതി ഉന്നയിക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരമാവധി 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് വിശദീകരണവും ആവശ്യമെങ്കിൽ ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവുകളും സ്ലിപ്പ് കണ്ടെത്തുന്നതിന് ആവശ്യമായ ചാർജുകളും നൽകും.

2.24 Mis-വില്പന നടത്തുന്ന 3-ആം കക്ഷികളുടെ ഉത്പന്നങ്ങൾ

ബാങ്ക് മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ തെറ്റായി വിൽക്കുകയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച കോഡ് ലംഘിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുകയോ ചെയ്തെന്ന് ആരോപിച്ച് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന് പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാൻ ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാർ തെറ്റായി വിൽക്കുന്ന കേസ് തിരിച്ചറിഞ്ഞാൽ, പ്രശ്നത്തിന്റെ തീവ്രതയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി അച്ചടക്ക നടപടി ആരംഭിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.

3. നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നത്

ബാധിച്ച ഇടപാടിന്റെ ബാക്ക് വാല്യൂവേഷൻ വഴിയുള്ള മൂല്യത്തിനനുസരിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ടപരിഹാര തുകകൾ റെഗുലേറ്റർ പ്രത്യേകം പ്രസ്താവിക്കുകയാണെങ്കിൽ അതിനു വിധേയമാണോ ആണ് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടത്, ഇപ്രകാരം നിർദിഷ്ട ഫോമിലും രീതിയിലും കണക്കാക്കിയ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ യഥാർത്ഥ തുക പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ വരുമാനത്തോടൊപ്പം ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.

ഈ പോളിസി അനുസരിച്ചുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഒരു ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടത് ഏതെങ്കിലും ഒഴിവാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്മീഷൻ നേരിട്ട് ബാങ്കിന് ആട്രിബ്യൂട്ട് ചെയ്യുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമാണ്.

ഒരു സാഹചര്യത്തിലും, ഗുണപരമായ വശങ്ങൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഒരു ക്ലെയിമും അതായത് മാനനഷ്ടം സമൂഹത്തിലെ പ്രതിച്ഛായ നഷ്ടം, ബിസിനസ്സ് നഷ്ടം, വരുമാന നഷ്ടം മുതലായവ പരിഗണിക്കില്ല,

നഷ്ടപരിഹാര തുക, ഏത് സാഹചര്യത്തിലും മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവിധ സേവനങ്ങൾക്കായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ബാങ്കിന്റെ കണക്കിലെ തുക അനുസരിച്ച് പരമാവധി പരിധികളിലേക്ക് ഉണ്ടാകുന്ന യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിലേക്ക് മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

പോളിസിക്ക് അനുസൃതമായി എന്തെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനാണെങ്കിൽ, അന്വേഷണം പൂർത്തിയാകുന്നത് മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകളുടെ തുകകൾക്കൊപ്പം റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ പ്രത്യേകം പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ടതാണ്.

4. ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ

നിശ്ചിത സേവന വിതരണ പാരാമീറ്ററുകൾക്കുള്ളിൽ അതിന്റെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ ചില അപ്രതീക്ഷിത സംഭവങ്ങൾ (സിവിൽ ബഹളങ്ങൾ, അട്ടിമറി, അപകടം, തീ, പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് "ദൈവത്തിന്റെ പ്രവൃത്തികൾ", യുദ്ധം, ബാങ്കിന്റെ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ അതിന്റെ കറസ്പോണ്ടൻറ് ബാങ്കുകൾക്കോ

ഉള്ള കേടുപാടുകൾ, സാധാരണ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളുടെ അഭാവം ഗതാഗത തരങ്ങൾ മുതലായവ എന്നാൽ പരിമിതപ്പെടുത്താതെ)മൂലം തടസ്സപ്പെട്ടേക്കാവുതോ കാലതാമസം നേരിട്ടക്കാവുന്നതോ ആയ ക്രെഡിറ്റ്/ സേവനത്തിന്റെ ലഭ്യതക്കുറവ് എന്നിവയ്ക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല.

5. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത

ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്ബുക്ക്, കാർഡുകൾ, പിൻ എന്നിവ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ജാഗ്രതക്കുറവ്, കൃത്യമായി ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ചെക്കുകളുടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങളുടെ സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത കൈമാറ്റം , ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടില്ല "ചെയ്യേണ്ടവയും ചെയ്യരുതാത്തവയും" പാലിക്കാത്തതും മൂലം ഉപഭോക്താക്കൾക്കുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കില്ല.

ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ന്യായമായ ശ്രദ്ധ കൂടാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിനും, PIN നഷ്ടം പാസ്വേഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ രഹസ്യ വിവരങ്ങളുടെ അപഹരണം എന്നിവ മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾക്ക് അത്തരം നഷ്ടം/ വിട്ടുവീഴ്ചയെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുകയും അതിന്റെ ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന സമയം വരെ ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കില്ല,

5.1 പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കൽ

- 50,000 രൂപയ്ക്കും അതിനു മുകളിലുമുള്ള ചെക്കുകൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചെക്ക് വിശദാംശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് പോസിറ്റീവ് പേ പ്ലാറ്റ്ഫോം പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. വഞ്ചനയുടെ കാര്യത്തിൽ, പിൻവലിക്കുന്നയാളുടെ ഒപ്പും ചെക്ക് ലീഫും യഥാർത്ഥ പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങളും ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിക്കാത്തതാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയില്ല.അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, CTS ഗ്രിഡിലെ പാനൽ ഫോർ റെസലൂഷൻ ഓഫ് ഡിസ്പ്യൂട്ട്സ് (PRD) മെക്കാനിസത്തിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ RBI സ്വീകരിക്കില്ല. ഉദാ., ഉപഭോക്താവ് വ്യത്യസ്ത പണമടയ്ക്കുന്നയാളുടെ പേരോ തുകയോ ഉപയോഗിച്ച് ചെക്ക് ഇഷ്യൂ ചെയ്തു, തട്ടിപ്പ് നടത്തുന്നയാൾ ഈ വിശദാംശങ്ങൾ മാറ്റി, ചെക്ക് ക്ലിയർ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നും ഒരു വീഴ്ചയും ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

- ചെക്ക് മൂല്യം 5,00,000/- രൂപയോ അതിൽ കൂടുതലോ ആണെങ്കിൽ പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങൾ നിർബന്ധമാക്കാൻ അംഗങ്ങളായ ബാങ്കുകൾക്ക് RBI അനുമതി നൽകുന്നു. (2020 സെപ്റ്റംബർ 25-ലെ ആർബിഐ സർക്കുലർ നമ്പർ RBI/2020-1/41/DPSS.CO.RPPD.No.309/04.07.2005/2020-21 പരിശോധിക്കുക). എന്നിരുന്നാലും,പോസ്റ്റ് ചെക്ക് മൂല്യം 5,00,000/- രൂപയോ അതിൽ കൂടുതലോ ആണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് നിർബന്ധമായും പോസിറ്റീവ് പേ വിശദാംശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കണം എന്ന നിബന്ധന

01.09.2021 മുതൽ നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്ക് തീരുമാനിക്കുകയും ചെയ്തു. 5,00,000/- രൂപയും അതിനുമുകളിലും മൂല്യമുള്ള ചെക്കിന്റെ പോസിറ്റീവ് പേയുടെ വിശദാംശങ്ങളുടെ അഭാവത്തിൽ (അതായത്, ഉപഭോക്താവ് വിശദാംശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കാത്തതിനാൽ), ചെക്ക് CTS ക്ലിയറിംഗിനായി സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ, ചെക്ക് ഹാജരാക്കുന്ന ബാങ്കിലേക്ക് തിരികെ നൽകും.

6. സർക്കാർ നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പെൻഷൻ പദ്ധതി (APY, NPS), പെൻഷൻ

2017 സെപ്റ്റംബർ 15-ലെ സർക്കുലർ നമ്പർ **PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs** എന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി PFRDA-യിൽ നിന്നുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, എല്ലാ POP-കളും ഉപഭോക്തൃ അഭ്യർത്ഥനകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയക്രമം പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. അഭ്യർത്ഥനകൾ പുതിയ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ / തുടർന്നുള്ള സംഭാവന / PRAN അഭ്യർത്ഥന ഷിഫ്റ്റിംഗ് / എക്സിറ്റ് അഭ്യർത്ഥന / മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ അഭ്യർത്ഥന എന്നിവയായിരിക്കാം. കാലതാമസമുണ്ടായാൽ നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരത്തോടൊപ്പം PFRDA നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം സമയക്രമങ്ങളോടുകൂടിയ സേവന അഭ്യർത്ഥനകളുടെ പട്ടിക നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു.

കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, നിർവചിക്കപ്പെട്ട നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനും അത് കസ്റ്റമർമാരുടെ PRAN-ലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാനും POP ബാധ്യസ്ഥനാണ്.

അത്തരം കാലതാമസങ്ങളുടെ ഡാറ്റ ആനുകാലിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിന് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും അത് CSCB-ക്ക് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

2021 മെയ് 17 -ആം തിയ്യതിയിലെ സർക്കുലർ **RBI/2021-22/08 DGBA.GBD No.S-1/31.02.007/2021-22** പ്രകാരം സെൻട്രൽ പെൻഷൻ അക്കൗണ്ടിംഗ് ഓഫീസിൽ നിന്നുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് എല്ലാ ഏജൻസി ബാങ്കുകളും പെൻഷൻ വിതരണം പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയക്രമം പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, പെൻഷൻ നൽകുന്ന ബാങ്കുകൾ പെൻഷൻ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് പെൻഷൻകാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം, 2008 ഒക്ടോബർ 1 മുതൽ നടത്തിയ എല്ലാ കാലതാമസമുള്ള പെൻഷൻ പേയ്മെന്റുകൾക്കും. പേയ്മെന്റ് തീയതിക്ക് ശേഷമുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിവർഷം 8 ശതമാനം എന്ന നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിൽ പെൻഷൻകാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം. പുതുക്കിയ പെൻഷൻ/പെൻഷൻ കുടിശ്ശികകൾക്കായി ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്ന അതേ ദിവസം തന്നെ പെൻഷൻകാരിൽ നിന്ന് യാതൊരു ക്ലെയിമും കൂടാതെ സ്വയമേവ അക്കൗണ്ടിലെക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

സർക്കുലർ RBI/2021-22/08 DGBA.GBD. No. S-1/31.02.007/2021-22 അനുസരിച്ച് സെൻട്രൽ പെൻഷൻ അക്കൗണ്ടിംഗ് ഓഫീസിൽ വ്യക്തമാക്കിയ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം കണക്കാക്കും. അടയ്ക്കേണ്ട തീയതിക്ക് ശേഷമുള്ള കാലതാമസത്തിന് ഇത് പ്രതിവർഷം 8 ശതമാനം എന്ന നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിൽ കണക്കാക്കുകയും നഷ്ടപരിഹാരം പെൻഷൻകാരന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

7. നിരാകരണ ക്ലോസ്

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എന്തുതന്നെയായാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന കേസുകളിൽ ബാങ്ക് ഒരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകുന്നില്ല:

I. ഫണ്ട് നൽകാത്തതും സുരക്ഷാ ക്രമീകരണവും കാരണം മറ്റ് ബാങ്കുകളുമായുള്ള അറ്റ് പാർ പേയ്മെന്റ് കരാറിന്റെ അപാകത .
II. ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ ഘടകങ്ങൾ കാരണം ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തിക്കാത്തതിന്റെ കാരണത്താൽ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം, കാലതാമസത്തിന്റെ കണക്കുകൂട്ടലിനായി അത്തരം ഇവന്റുകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന കാലയളവ് ഒഴിവാക്കും.
III. വിഷയങ്ങൾ സബ് ജുഡീസിന് മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതും കോടതികൾ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ, മദ്ധ്യസ്ഥൻ, ഗവൺമെന്റ് എന്നിവയ്ക്ക് മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നതും സ്റ്റേ കാരണം നിർത്തിവച്ചിരിക്കുന്നതുമായ വിഷയങ്ങൾ.
IV. VISA/Master Card International/Rupay (NPCI) നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ചാർജ്ബാക്ക് നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ തർക്കിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇടപാടുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും. പരമാവധി 120 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് വിശദീകരണവും ആവശ്യമെങ്കിൽ ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവുകളും ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

8. പോളിസിയിലെ ഭേദഗതി/പരിഷ്കരണം :

ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഉചിതമെന്നു തോന്നുമ്പോൾ, ഈ നയം ഭേദഗതി/പരിഷ്കരണം വരുത്താനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. എന്നിരുന്നാലും, വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ നയം അവലോകനം ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.

****

അവസാനം അവലോകനം ചെയ്തത് - ജൂൺ, 2022