

बँकेचे ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण

अनुक्रमणिका

1. धोरणाचा उद्देश.....	2
2. स्कोप.....	2
3. नुकसान भरपाई देणे.....	13
4. फोर्स मॅज्यूअर.....	13
5. ग्राहकांची जबाबदारी.....	14
6. सरकारी गुंतवणूक उत्पादने, पेन्शन योजना (ए.पी.वाय आणि एन.पी.एस) आणि निवृत्तीवेतन...	14
7. अस्वीकरण कलम.....	15
8. धोरणात सुधारणा / बदल:	16

1. धोरणाचा उद्देश

अॅक्सिस बँक ग्राहकांसाठी उच्च स्तरीय सेवा मानके प्रदान करते. जर बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील काही कारणांमुळे किंवा अनवधानाने, बँक वैयक्तिक ग्राहकाशी केलेल्या व्यवहारात वचनबद्ध सेवा स्तरांची पूर्तता करण्यास असमर्थ असेल तर हे भरपाईचे धोरण लागू होईल. हे धोरण आमच्या ग्राहकांबद्दलच्या शिष्टाचारात पारदर्शकता आणि निष्पक्षतेच्या तत्वांवर आधारित आहे .

2. स्कोप

पॉलिसी केवळ बँकेने केलेल्या सेवांमधील कमतरता किंवा बँकेला थेट जबाबदार असलेल्या कोणत्याही चुकीमुळे ग्राहकाला झालेल्या आर्थिक नुकसानीची भरपाई देते. या पॉलिसीमध्ये संधीचे नुकसान किंवा हानी किंवा प्रतिष्ठेच्या नुकसानीच्या दाव्यांमुळे ग्राहकांनी केलेल्या दाव्यांच्या संदर्भात समाविष्ट नाही आणि लागू होत नाही. म्हणूनच, भरपाई धोरण, खाते अनधिकृतपणे डेबिट करणे, धनादेश / इन्स्ट्रुमेंट्सच्या विलंबाने गोळा केल्याबद्दल ग्राहकांना व्याज देणे, स्टॉप पेमेंट सूचना मिळाल्यावर आणि त्याची पावती दिल्यानंतरही धनादेश भरणे, भारतातील रेमिटन्स, परकीय चलन सेवा इत्यादी क्षेत्रांचा समावेश करण्यासाठी डिझाइन केलेले आहे. बँकेद्वारे वितरीत विमा आणि म्युच्युअल फंड उत्पादनांसारख्या तिसऱ्या पक्षाच्या उत्पादनांशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी पॉलिसी देखील लागू आहे.

बँकेच्या पॉलिसीच्या भरपाईमध्ये खालील क्षेत्रे समाविष्ट केली आहेत

2.1 चुकीचे खाते डेबिट करणे

1. जर बँकेने एखाद्या खात्यात चुकीचे थेट डेबिट केले असेल, तर चुकीच्या डेबिटची माहिती

मिळाल्यानंतर, योग्य पडताळणीनंतर डेबिट परत फिरवले जाईल.

- II. अशा परिस्थितीत, चुकीच्या डेबिटमुळे बचत बँक ठेवीवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक कमी झाल्यामुळे किंवा त्यासाठी आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाले आहे. किमान शिल्लक आवश्यकतेपेक्षा कमी शिल्लक किंवा शिल्लक कमी झाल्यामुळे धनादेश परत करण्यासाठी आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क, बँक थेट आर्थिक नुकसानीच्या मर्यादेपर्यंत ग्राहकाला भरपाई देईल.
 - III. चुकीच्या डेबिटच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या कालावधीत ग्राहकाने बँकेकडे संपर्क साधावा.
-
- IV. ग्राहकाने चुकीची नोंद केलेल्या नोंदीच्या पडताळणीत तृतीय पक्षाचा समावेश नसल्यास, बँक चुकीच्या डेबिटच्या अहवालाच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करेल.
 - V. जर पडताळणीत तृतीय पक्षाचा समावेश असेल तर, ग्राहकाने चुकीच्या व्यवहाराची नोंद केल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या जास्तीत जास्त कालावधीत बँक पडताळणी प्रक्रिया पूर्ण करेल.
 - VI. कोणत्याही भरपाईचा भरणा न करता खात्यावर चुकीचे क्रेडिट पोस्ट केल्यास रक्कम परत घेण्यासाठी ग्राहकाच्या खात्यावर डेबिट करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवते.

2.2 सेवा शुल्कासाठी डेबिट्स

बँकेने अधिसूचित केलेल्या शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार कोणत्याही लागू सेवा शुल्कासह ग्राहकाच्या खात्याला डेबिट करेल. जर बँकेने व्यवस्थेचे उल्लंघन करून कोणतेही शुल्क आकारले तर ते मान्य केलेल्या अटी व शर्तीच्या पडताळणीच्या अधीन राहून ग्राहकाने निदर्शनास आणून दिले असता ते मागे घेईल. ग्राहकाचे कोणतेही परिणामी आर्थिक नुकसान पॅरा 2.1 उपबिंदू ii अंतर्गत प्रदान केल्याप्रमाणे भरपाई केली जाईल.

2.3 स्टॉप पेमेंट सूचना मिळाल्यानंतर आणि त्याची पावती दिल्यानंतर धनादेशांचे पेमेंट

जर बँकेने स्टॉप पेमेंट इंस्ट्रक्शन स्वीकारल्यानंतर चेक वटला असेल तर तो व्यवहार परत फिरवला जाइल आणि ग्राहकाचे हित जपण्यासाठी व्हॅल्यू-डेटेड क्रेडिट दिले जाईल. ग्राहकाने बँकेला व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर 7 कामाच्या दिवसांच्या आत असे डेबिट्स उलट केले जातील. ग्राहकाला होणारे कोणतेही परिणामी आर्थिक नुकसान परा 2.1 उपबिंदू ii अंतर्गत प्रदान केल्याप्रमाणे भरून काढले जाईल.

2.4 पॉझिटिव्ह पे तपशीलात जुळत नसलेल्या धनादेशाचे पेमेंट

ग्राहकांनी सादर केलेल्या पॉझिटिव्ह पेच्या तपशिलासह देयकाच्या नावाने किंवा चेक प्रतिमेवरील रकमेत तफावत असूनही सी.टी.एस क्लिअरिंगमध्ये धनादेश भरला गेल्यास, असे व्यवहार परत फिरवला जाइल आणि ग्राहकाला व्हॅल्यू- डेटेड क्रेडिट दिले जाईल. ग्राहकाने बँकेला घटनेची माहिती दिल्याच्या 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत असे डेबिट्स परत फिरवले जातील. ग्राहकाने यापूर्वी सादर केलेल्या पॉझिटिव्ह पेच्या तपशीलात तफावत असली तरी ग्राहकाने धनादेशाचा सन्मान करण्यासाठी कन्फर्मेशन दिले असेल तर हे रिव्हर्सल्स लागू होणार नाहीत.

2.5 ग्राहकाने बँकेकडे असलेला एन.ए.सी.एच डेबिट आदेश रद्द करूनही

खात्याचे डेबिट

जर, ग्राहकाच्या खात्यात डेबिट केले गेले असेल, ग्राहकाने बँकेला दिलेला डेबिट आदेश रद्द करूनही, बँक व्यवहार पूर्ववत करेल आणि ग्राहकाच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी मूल्य दिनांकित क्रेडिट देईल. असे डेबिट व्यवहाराच्या तारखेपासून 1 कॅलेंडर दिवसाच्या आत परत केले जातील (T+1 कॅलेंडर दिवस) (T व्यवहाराची तारीख दर्शवते). या कालावधीत बँक व्यवहार पूर्ववत करण्यात अयशस्वी झाल्यास, T+1 कॅलेंडर दिवसांनंतरच्या विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रुपये 100/- प्रतिदिन भरपाई देय असेल.

2.6 एन.ई.एफ.टी आणि आर.टी.जी.एस चा वापर करून निधी हस्तांतरण

लाभार्थी ग्राहकांचे खाते क्रेडिट करण्यास विलंब झाल्यास किंवा रेमिटर / रेमिटिंग बँकेत क्रेडिट न

केलेली रक्कम विलंबाने परत केल्यास बँकेला दंड म्हणून व्याज भरावे लागेल. या प्रकरणातील विलंबाची व्याख्या "टाइम ऑफ क्रेडिटची"

बँच सेटलमेंट/आर.टी.जी.एस व्यवहारानंतर दोन तासांच्या आत एन.ई.एफ.टी व्यवहार क्रेडिट मिळाल्यापासून 30 मिनिटांच्या आत क्रेडिट न झाल्यास किंवा परत केला गेला नाही, तर बँक प्रभावित ग्राहकाला सध्याच्या आर.बी.आय एल.ए.एफ रेपो रेट प्लसवर दंडात्मक व्याज देण्यास जबाबदार आहे. विलंबाच्या कालावधीसाठी / क्रेडिट किंवा परताव्याच्या तारखेपर्यंत दोन टक्के, यथास्थिती, ग्राहकांच्या खात्यात या संदर्भात ग्राहकाकडून विशिष्ट दावा दाखल करण्याची प्रतीक्षा न करता दिले जाते. अयशस्वी पेमेंट परत करण्यास विलंब झाल्यास, मूळ ग्राहक सध्याच्या रेपो दर अधिक 2% वर भरपाई प्राप्त करण्यास पात्र आहे. एन.ई.एफ.टी आणि आर.टी.जी.एस व्यवहारांवरील दंडात्मक व्याज पेमेंट हे दंड व्याज धोरणातील संबंधित कलमांद्वारे मार्गदर्शन केले जाते जे संकलन आणि देयके यावरील सी.एम.एस धोरणाचा एक भाग बनते.

2.7 थेट डेबिट / ई.सी.एस डेबिट्स / स्थायी सूचना अंमलात आणण्यात अपयश

बँक खालील बाबींच्या अधीन राहून ग्राहकांच्या थेट डेबिट / ई.सी.एस डेबिट्स / स्थायी सूचना वेळेत पार पाडण्याचे काम करते:

- ई.सी.एस द्वारे प्राप्त झालेल्या कोणत्याही डेबिट स्वीकारण्यासाठी ग्राहकाने आधीच वैध आणि संपूर्ण आदेश प्रदान केला आहे. ग्राहकांनी आधीच स्थायी सूचनांसाठी एक आदेश सादर केला आहे.
- प्राप्त थेट डेबिट/ ई.सी.एस पूर्ण आणि बरोबर आहे.
- थेट डेबिट / स्थायी सूचना / ई.सी.एस अंमलात आणताना ग्राहकाकडे खात्यात पुरेशी शिल्लक असते.

उपरोक्त कलमांच्या अधीन असलेल्या सूचनांचे पालन करण्यात अपयशी ठरल्यास आणि बँकेला थेट जबाबदार असलेल्या कारणांमुळे, बँक खालील धर्तीवर ग्राहकांना नुकसान भरपाई देईल:

थेट डेबिट्स / ई.सी.एस डेबिट्ससाठी - बँक ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या कोणत्याही दाव्याशिवाय आर.बी.आय एल.ए.एफ रेपो रेट आणि क्रेडिटच्या देय तारखेपासून ते प्रत्यक्ष क्रेडिटच्या तारखेपर्यंत 2% वर दंडात्मक व्याज देऊन ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल.

स्थायी सूचनांसाठी - बँक ग्राहकाला रु. 100 प्रति प्रसंगी (जास्तीत जास्त रु. 1,000/-) पेक्षा जास्त नसलेल्या आर्थिक नुकसानीच्या मर्यादेपर्यंत भरपाई देईल. नुकसान झाल्याबद्दल योग्य सहाय्यक कागदपत्रे प्रदान करण्याच्या अधीन. याशिवाय, स्थायी निर्देशाच्या अंमलबजावणीसाठी वसूल केलेले सेवा शुल्क, जर असेल तर, परत केले जाईल.

2.8 परकीय चलन सेवा - परकीय चलनात समाविष्ट असलेल्या भारताबाहेरील धनादेशांचे संकलन

- i. बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणानुसार परदेशात पाठविलेल्या परकीय चलनांमध्ये नियुक्त केलेल्या धनादेशांच्या संकलनात झालेल्या विलंबाबद्दल बँक ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल
- ii. परकीय चलन दरातील प्रतिकूल हालचालीमुळे होणाऱ्या संभाव्य नुकसानीची भरपाई पुढील बँक ग्राहकाला देईल.

2.9 भारतातील इन्स्ट्रुमेंट्सचे संकलन

- i. स्थानिक शाखांनी सी.टी.एस क्लिअरिंगद्वारे किंवा देशातील केंद्रांमध्ये (बहिःस्थ धनादेश) गोळा करण्यासाठी पाठविलेले धनादेश आणि इतर साधनांच्या बाबतीत, चेक संकलन धोरणात परिभाषित केल्याप्रमाणे टी.ए.टी चे पालन केले जाईल.
- ii. खाली नमूद केल्याप्रमाणे धनादेश वसुलीसाठी बँक टी.ए.टी चे उल्लंघन केल्यामुळे ग्राहकांना भरपाई देईल:

सी.टी.एस क्लिअरिंगद्वारे सादर केलेले स्थानिक धनादेश: बचत बँक व्याज दरावर नुकसान भरपाई संबंधित विलंब कालावधीसाठी दिली जाईल.

देशातील केंद्रांना पाठविलेले आउटस्टेशन धनादेश: पॉलिसीचा एक भाग म्हणून, बँक चेक कलेक्शन पॉलिसीमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीपेक्षा जास्त काळ क्रेडिट देण्यास उशीर झाल्यास बँक आपल्या ग्राहकांना संकलन साधनांच्या रकमेवर देय देईल. असे व्याज सर्व प्रकारच्या खात्यांमध्ये ग्राहकांकडून कोणतीही मागणी न करता दिले जाईल. विलंबित वसुलीवर व्याज भरण्याच्या उद्देशाने बँकेच्या स्वतः च्या शाखांवर किंवा इतर बँकांवर काढलेल्या इन्स्ट्रुमेंट्समध्ये कोणताही फरक केला जाणार

नाही.

विलंबित वसुलीसाठी खालील दराने व्याज दिले जाईल.

- i. 14 दिवसांपर्यंत विलंब, बचत बँक व्याजदर आणि 14 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास लागू मुदतीच्या ठेवीचा व्याजदर दिला जाणार आहे.
 - ii. असाधारण विलंब झाल्यास, म्हणजे 90 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, संबंधित मुदत ठेवी दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल.
-
- iii. जर संकलाखाली धनादेशाची रक्कम ओव्हरड्राफ्टमध्ये / ग्राहकाचे कर्ज खात्यात जमा केली जाणार होती, कर्ज खात्याला लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल. विलक्षण विलंबासाठी, व्याज कर्ज खात्याला लागू असलेल्या दरापेक्षा 2% पेक्षा जास्त दराने दिले जाईल.

कॅश मॅनेजमेंट सर्विसेस किंवा रोख व्यवस्थापन सेवा: कॅश मॅनेजमेंट सर्विसेस (सी.एम.एस) घेणाऱ्या ग्राहकांसाठी बँक आणि ग्राहक यांच्यातील द्विपक्षीय कराराच्या अटीनुसार इन्स्ट्रुमेंट्सचे संकलन केले जाते. दंड, असल्यास, द्विपक्षीय कराराच्या अटीनुसार देय असेल.

2.10 अनधिकृत बँकिंग व्यवहारांमुळे उद्भवणारे चुकीचे डेबिट

इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांशी संबंधित प्रकरणांव्यतिरिक्त, फसवणूकीच्या सर्व प्रकरणांसाठी खालील गोष्टी नमूद केल्या आहेत:

- जर एखाद्या ग्राहकाच्या खात्यात कर्मचाऱ्यांच्या सदस्याने फसवणूक केली असेल आणि ती सिद्ध झाली असेल, तर बँक केवळ रक्कम पुनर्संचयित करणार नाही, तर ती ग्राहकास नुकसान भरपाई देईल.
- ज्या प्रकरणांमध्ये बँक किंवा ग्राहक यापैकी कोणाचाही दोष नाही, परंतु दोष यंत्रणेत इतरत्र आहे, अशा प्रकरणांमध्ये बँक ग्राहकाला रु.5000 च्या मर्यादेपर्यंत नुकसान भरपाई देईल. अशी भरपाई खात्याच्या आयुष्यात एकदाच दिली जाईल.

2.11 ग्राहकाने सावध केलेल्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांचे ढोबळमानाने खालीलप्रमाणे वर्गीकरण केले जाते:

- i. निधी दुसऱ्या खात्यात हस्तांतरित होणे (बँकेच्या अंतर्गत आणि बँकेबाहेर)
- ii. क्रेडिट / डेबिट कार्ड वापरून केलेले व्यवहार
- iii. क्रेडिट/डेबिट कार्डचा वापर करून शॉपिंग मॉल्समधील व्यवहार
- iv. यू.पी.आय व्यवहार, प्रीपेड कार्ड किंवा फॉरेक्स कार्ड
- v. व्यवहारांचे प्रकार आणि प्राप्त झालेल्या विनंतीच्या तारखेच्या आधारे 90 दिवसांच्या आत अंतिम निराकरण केले जाईल.

अशा सर्व व्यवहारांसाठी भरपाई बँकेच्या ग्राहक संरक्षण धोरणानुसार असेल, जी बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

ग्राहक संरक्षण धोरणाचे पैलू

फसवणुकीच्या व्यवहारांमुळे उद्भवणाऱ्या उत्तरदायित्वाची जबाबदारी सुनिश्चित करण्यासाठी बँक आणि ग्राहकांच्या वतीने असलेल्या जबाबदाऱ्यांची रूपरेषा धोरणात दिली आहे. पॉलिसीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे:

बँकेने खालील गोष्टींची खात्री करणे आवश्यक आहे:

- इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांची सुरक्षा आणि सुरक्षितता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य प्रणाली आणि कार्यपद्धती
 - ग्राहकांच्या तक्रारींशी त्वरीत आणि सहानुभूतीने व्यवहार करणे
-
- ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसाठी ई-मेल अलर्टसाठी एस.एम.एस आणि जेथे जेथे उपलब्ध असेल तेथे नोंदणी करण्यास सांगणे अनिवार्यपणे
 - अनिवार्यपणे एस.एम.एस पाठवा आणि जेथे जेथे उपलब्ध असेल तेथे इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसाठी ई-मेल अलर्ट पाठवा
 - ग्राहकांना अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांची माहिती देण्याचा सल्ला देणे
 - फोन बँकिंग, वेबसाइट (सपोर्ट विभाग) आय.व्ही.आर (समर्पित हेल्पलाइन) आणि शाखा नेटवर्कद्वारे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांचा अहवाल देण्यास सुलभ करा
 - ग्राहकाने नोंदवलेल्या फसवणुकीच्या घटनेची त्वरित पावतीची देण्याची खात्री करा

- पुढील नुकसान टाळण्यासाठी ग्राहकाकडून अनधिकृत व्यवहार प्राप्त झाल्यावर त्वरित पावले उचला
- जर बँकेने बाह्य लोकांच्याद्वारे किंवा त्याच्या तपासणीदरम्यान ओळखले, की ग्राहक फसव्या व्यवहारांची वारंवार नोंद करण्यात दोषी आहे, तर तो केवळ ग्राहकाचे जबाबदेहीच जाहीर करू नका, तर योग्य सूचनेसह संबंध संपुष्टात आणले पाहिजे

ग्राहकाने खालील गोष्टींची खात्री करणे आवश्यक आहे:

- खाते उघडताना एस.एम.एस आणि ईमेल अलर्टसाठी अनिवार्यपणे नोंदणी करा
- मोबाईल नंबर, ईमेल आय.डी आणि संप्रेषण पत्ता यांच्या कोणत्याही बदलाबद्दल बँकेला अनिवार्यपणे सूचित करा
- जर त्यांना कोणत्याही दुर्भावनायुक्त क्रियाकलापांचा संशय असेल किंवा हरवलेल्या / चोरीच्या घटनेत असेल तर त्यांना ब्लॉक / हॉटलिस्ट कार्ड किंवा खाते अवरोधित करा
- कोणत्याही क्षणी ग्राहकांनी मेल, कॉल किंवा संप्रेषणाच्या इतर कोणत्याही पद्धतीवर खाते तपशील, क्रेडिट कार्ड क्रमांक, पिन, सी.व्ही.व्ही कोणाशीही उघड करू नये किंवा शेअर करू नये
- इंटरनेट बँकिंग आणि मोबाइल बँकिंगसाठी पासवर्डची गोपनीयता नेहमीच सुनिश्चित केली पाहिजे.
- संकेतशब्द सुरक्षित ठेवले आहेत आणि कागदावर किंवा प्रवेश योग्य इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसवर रेकॉर्ड केले जाऊ नये याची खात्री ग्राहकाने केली पाहिजे
- ग्राहकाने बँकेद्वारे सुरू केलेला व्यवहार संदेश तपासला पाहिजे आणि कोणत्याही विसंगतीची त्वरित नोंद केली पाहिजे
- परिभाषित कालमर्यादेनुसार ग्राहकाने बँकेकडे आवश्यक कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे अन्यथा ग्राहकाच्या दायित्वाखाली प्रकरण बंद केले जाईल
- खात्याचे विवरण नियमितपणे तपासले पाहिजे आणि जर काही असेल तर तफावत ताबडतोब बँकेला कळवावी
- पासबुक नियमित अपडेट केले पाहिजे
- क्रॉस केलेले / खाते देय धनादेश शक्य तितके जारी केले पाहिजेत
- कोरे धनादेशावर स्वाक्षरी करू नयेत, आणि ग्राहकांनी पास बुक किंवा चेक बुकवर त्यांची नमुना स्वाक्षरी नोंदवू नये
- पिन आणि पासवर्ड नियमितपणे बदलले पाहिजेत

ग्राहकाच्या उत्तरदायित्वाचा सारांश

संप्रेषण प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून फसव्या व्यवहाराचा अहवाल देण्यासाठी लागणारा वेळ	ग्राहकाचे उत्तरदायित्व (₹)	
□ 3 कामकाजाच्या दिवसात	शून्य उत्तरदायित्व	
□ 4 ते 7 कामकाजाच्या दिवसात	इतर सर्व एस.बी. खाती	
	खात्याचा प्रकार	जास्तीत जास्त उत्तरदायित्व (₹)
	बी.एस.बी.डी खाती	5,000
	इतर सर्व एस.बी. खाती प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स आणि भेट कार्ड/ फॉरेक्स कार्ड्स चालू/कॅश क्रेडिट/ओ.डी खाती वार्षिक सरासरी शिल्लक असलेल्या व्यक्तींच्या चालू खात्याचा / रोख क्रेडिट / ओ.डी खाती(दरम्यान) च्या एम.एस.एम.ई फसवणुकीच्या घटनेच्या 365 दिवस आधी)/ 25 लाख रुपयांपर्यंतची मर्यादा क्रेडिट कार्ड ज्याची मर्यादा 5 लाख रु.पर्यन्त आहे	10,000
	चालू/रोख क्रेडिट/ओ.डी खाती, क्रेडिट कार्ड रु. 5 लाख पेक्षा जास्त मर्यादेसह.	25000

संप्रेषण प्राप्त होण्याची तारीख वगळून ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कामकाजाच्या वेळापत्रकानुसार वर नमूद केलेल्या कामाच्या दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

2.12 बँकेच्या एजंटकडून कोडचे उल्लंघन

ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास की बँकेच्या प्रतिनिधीने / कुरिअर किंवा डी.एस.ए ने कोणत्याही अयोग्य वर्तणुकीत गुंतलेले आहे किंवा बँकेच्या ग्राहकांशी असलेल्या बांधिलकीचे उल्लंघन केले आहे, जे बँकेने स्वीकारले आहे स्वेच्छेने, बँक घेईल तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी आणि ग्राहकाला थेट आर्थिक नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य पायऱ्या (असल्यास), ग्राहकाने नुकसान सहन केल्याबद्दल योग्य सहाय्यक दस्तऐवज प्रदान करण्याच्या अधीन राहून. हे ॲक्सिस बँकेच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे थर्ड पार्टी उत्पादनांच्या विक्रीस देखील लागू आहे.

2.13 सहकारी बँकांचा 'ॲट पार इन्स्ट्रुमेंट्स'चा व्यवहार

जारी केलेल्या धनादेशांवर निधीची व्यवस्था केल्याशिवाय बँक आपल्यासह इतर बँकांनी ठेवलेल्या चालू खात्यांवर काढलेल्या धनादेशांचा सन्मान करणार नाही. ज्या सहकारी बँकेच्या खात्यातून धनादेश देण्यात आले आहेत, ती बँक पुरेशी निधीची व्यवस्था नसताना धनादेश न भरल्याबद्दल/ विलंबाने भरलेल्या धनादेशासाठी धनादेशधारकाला सामावून घेण्याची जबाबदारी असेल.

2.14 सिक्युरिटीज / दस्तऐवज / टायटल डीझ (सिक्युरिटीज / टायटल डीझचे नुकसान) ला रिलीज करण्यास विलंब

बँकेने लेंडर्सच्या दायित्वाची तत्वे स्वीकारली आहेत. सावकाराच्या उत्तरदायित्वासाठी मार्गदर्शक तत्वे आणि बँकेच्या ग्राहकांशी बांधिलकीच्या संहितेच्या संदर्भात, बँकेने स्वीकारलेले, बँक कर्जदारांना, तारण ठेवलेल्या मालमतेच्या सर्व सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / टायटल डीझ, मुद्दल रक्कम, व्याज, ई.एम.आय, खर्च, सेवा शुल्क आणि इतर सर्व देय रक्कम यासह मान्य केलेल्या किंवा करार केलेल्या सर्व थकबाकीच्या परतफेडीच्या 15 दिवसांच्या आत परत करेल. हे बँकेकडून कर्जदाराने घेतलेल्या इतर कोणत्याही कर्ज / ओव्हरड्राफ्ट / इतर आर्थिक सुविधेअंतर्गत कोणतीही थकबाकी

नसल्याच्या अधीन आहे.

तारण कर्जासाठी, जर बँकेने कर्ज घेताना ग्राहकाने प्रदान केलेल्या सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / टायटल डीड्स चुकीच्या ठिकाणी ठेवल्या असतील तर ते सूचित करणारे प्रमाणपत्र जारी करेल;

- i. की सिक्युरिटीज / दस्तऐवज / टायटल डीड्स चुकीचे आहेत
- ii. ते बँकेच्या खर्चावर डुप्लिकेट कागदपत्रे इत्यादी मिळवून ग्राहकांना सर्व मदत करेल

कर्जदार/जमीनदारांना खालील परिस्थितीत कोणतीही भरपाई दिली जाणार नाही:

- i. फोर्स मॅज्युअर घटना
 - ii. जर कर्जदार / जामीनदार कडून विलंब होत असेल तर. उदा. जर कोणताही कर्जदार /जामीनदार उपलब्ध नसेल किंवा तो तोच व्यक्ती आहे हे सिद्ध करण्यासाठी आवश्यक ओळख पुरावा नसेल तर.
-
- iii. जर कर्जदाराने / गॅरंटरने त्यांचे अवशेष टायल / मेलिंग पत्ता / फोन नंबर बदलले असतील आणि बँकेला कळविले नसेल आणि कागदपत्रांच्या मूळ शीर्षकाच्या संकलनासाठी बँक त्यांच्याशी संपर्क साधू शकत नसेल तर. (फोन, पत्र किंवा कर्जदार जामीनदार या कोणासही ईमेल सर्व कर्जदार / जामीनदार यांना माहिती दिली असे मानले जाईल).

जर बँकेला कर्जदार (कर्जदार) / जामीनदार (गॅरंटर) कडून कोणतीही तक्रार / दावा / मागणी प्राप्त झाली तर कायदेशीर वारस, एक्झिक्यूटर, उत्तराधिकारी, संयुक्त मालक / धारक, इ. विवादांबद्दल बँकेला माहिती देणे आणि / किंवा शीर्षक कागदपत्रे सुपूर्द करणे किंवा ते विशिष्ट व्यक्तीकडे सुपूर्द करणे इत्यादी. बँक पक्षांना त्यांचे विवाद सोडविण्याचे निर्देश देईल आणि त्यानंतर अशी शीर्षक कागदपत्रे जारी करण्यासाठी सर्व संबंधितांनी स्वाक्षरी केलेल्या संयुक्त अर्जासह बँकेकडे संपर्क साधेल किंवा सक्षम प्राधिकरण / न्यायालयाकडून आवश्यक ते निर्देश प्राप्त करेल. अशा वेळेपर्यंत, बँक कर्जदार /जामीनदार (जसे की) (जसे प्रकरण असू शकते) वर शीर्षक दस्तऐवज जारी करण्यास जबाबदार राहणार नाही आणि कोणत्याही पक्षाला पैसे देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

2.15 ए.टी.एम व्यवहारामधील अपयश यामुळे क्रेडिट करण्यास उशीर

व्यवहाराच्या तारखेपासून 5 कॅलेंडर दिवसांच्या आत बँक अयशस्वी ए.टी.एम व्यवहारांना सक्रिय परत फिरवण्यास मदत करेल. या मुदतीत व्यवहार परत फिरवण्यात बँक अपयशी ठरल्यास, बँक ग्राहकाला प्रत्येकासाठी 5 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंबाचा दिवसासाठी रु. 100 /- ची रक्कम भरपाई देईल.

अयशस्वी एटीएम व्यवहार संशयास्पद असल्याचे आढळल्यास (बँकेच्या नोंदी आणि त्या व्यवहारासाठी उपलब्ध नोंदीनुसार) किंवा ज्या परिस्थितीत व्यवहार यशस्वी झाला आहे परंतु तरीही ग्राहकाने विवादित आहे, बँक अयशस्वी झालेल्या रकमेची परतफेड करेल. व्यवहार, ग्राहकाकडून दावा/विवाद प्राप्त झाल्यावर आणि दाव्याची/विवादाची योग्य पडताळणी केल्यावर, बँक व्यवहाराच्या तारखेपासून 5 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा अधिक विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रुपये 100/- भरपाईसह रक्कम जमा करेल. ग्राहकांच्या खात्यात रक्कम जमा झाल्याची तारीख.

आंशिक बिघाड/निवारणाशी संबंधित वाद उद्भवल्यास, बँक व्यवहार आणि इतर नोंदी तपासल्यानंतर, विवादित रक्कम ग्राहकाच्या खात्यात, विवादाच्या तारखेपासून 5 कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत भरपाईसह जमा करेल. व्यवहाराच्या तारखेपासून ग्राहकांच्या खात्यात रक्कम जमा होण्याच्या तारखेपर्यंत 5 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास प्रत्येक दिवसासाठी रुपये 100/-.

2.16 अयशस्वी आय.एम.पी.एस /यू.पी.आय व्यवहार क्रेडिट करण्यास उशीर

अयशस्वी आय.एम.पी.एस/यू.पी.आय (पी2पी) व्यवहाराच्या बाबतीत, जेथे रेमिटिंग ग्राहकाचे खाते डेबिट केले गेले आहे परंतु लाभार्थी खाते जमा केले गेले नाही (निधीचे हस्तांतरण), लाभार्थी बँक व्यवहाराच्या तारखेपासून (टी + कॅलेंडर 1) 1 कॅलेंडर दिवसाच्या कालावधीत अयशस्वी व्यवहार परत फिरवेल. अयशस्वी आय.एम.पी.एस. / यू.पी.आय व्यवहाराच्या उलटण्यास उशीर झाल्यास उपरोक्त कालमर्यादेच्या पलीकडे, लाभार्थी बँक या कालमर्यादेपेक्षा जास्त दररोज रु. 100 /- ची नुकसान भरपाई देईल.

जर रेमिटिंग ग्राहकाने यू.पी.आय / आय.एम.पी.एस व्यवहाराद्वारे चुकीच्या खात्याला निधी हस्तांतरित केला असेल तर ही भरपाई लागू होणार नाही.

अयशस्वी यू.पी.आय (पी2एम) व्यवहाराच्या बाबतीत, जेथे रेमिटिंग ग्राहकाचे खाते डेबिट केले जाते

परंतु व्यापाराच्या ठिकाणी व्यवहाराची पुष्टी प्राप्त झाली नाही, लाभार्थी बँक (अधिग्रहण बँक) व्यवहाराच्या तारखेपासून (टी + कॅलेंडर 5) 5 कॅलेंडर दिवसांच्या आत व्यवहाराची ऑटो-रिव्हर्सल सुरू करेल. जर, अयशस्वी यू.पी.आय व्यवहाराच्या उलट होण्यात होणारा विलंब या कालमर्यादेच्या पलीकडे असेल तर, लाभार्थी बँक या कालमर्यादेपेक्षा जास्त दररोज रु.100 /- ची भरपाई देईल.

2.17 अयशस्वी कार्ड व्यवहार क्रेडिट करण्यास उशीर

कार्ड ट्रान्सफर व्यवहारामध्ये अयशस्वी कार्डच्या बाबतीत, जेथे कार्ड खाते डेबिट केले जाते परंतु लाभार्थी कार्ड खाते जमा केले जात नाही, अयशस्वी व्यवहाराची रक्कम व्यवहाराच्या तारखेपासून (टी + कॅलेंडर 1) 1 कॅलेंडर दिवसांच्या आत प्रारंभिक कार्डवर परत केली जाईल. जर, अयशस्वी कार्ड ते कार्ड व्यवहार परत करण्यास उशीर झाल्यास, लाभार्थी बँक या कालमर्यादेपेक्षा जास्त आहे, लाभार्थी बँक या मुदतीपेक्षा जास्त दररोज रु.100 /- ची नुकसान भरपाई देईल.

अयशस्वी पॉइंट-ऑफ-सेल (पी.ओ.एस/ कार्ड उपस्थित) आणि अयशस्वी ई-कॉमर्स (कार्ड उपस्थित नाही) व्यवहारांच्या बाबतीत, जेथे खाते डेबिट केले जाते परंतु व्यापारी स्थानावर पुष्टीकरण प्राप्त होत नाही, म्हणजे चार्ज-स्लिप तयार होत नाही, व्यवहाराच्या तारखेपासून (T+ कॅलेंडर 5) 5 कॅलेंडर दिवसांच्या आत व्यवहार स्वयं-रिव्हर्स केला जाईल. जर, अयशस्वी पी.ओ.एस व्यवहार परत करण्यास विलंब T+5 कॅलेंडर दिवसांच्या उक्त कालमर्यादेच्या पलीकडे असेल तर, लाभार्थी बँकेने सांगितलेल्या कालावधीच्या पलीकडे प्रतिदिन रुपये 100/- भरपाई द्यावी लागेल.

2.18 अयशस्वी आधार एनेबल्ड पेमेंट्स सिस्टम्स (ए.ई.पी.एस) व्यवहार क्रेडिट करण्यास उशीर

अयशस्वी ए.ई.पी.एस व्यवहाराच्या बाबतीत, जेथे ग्राहकांचे खाते डेबिट केले गेले आहे परंतु व्यापारी स्थानावर पुष्टीकरण प्राप्त झाले नाही किंवा जेथे ग्राहकांचे खाते डेबिट झाले आहे परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाले नाही, तर प्राप्त करणारी बँक 5 कॅलेंडरमध्ये क्रेडिट समायोजन सुरू करेल. व्यवहाराच्या तारखेपासून दिवस (T+ कॅलेंडर 5). जर, क्रेडिट ऍडजस्टमेंट सुरू करण्यात विलंब T+5 कॅलेंडर दिवसांच्या या कालावधीच्या पलीकडे असेल, तर लाभार्थी बँक रुपये 100/- प्रतिदिन या कालावधीच्या पलीकडे भरपाई देईल.

2.19 अयशस्वी आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (ए.पी.बी.एस) व्यवहारांना क्रेडिट करण्यास उशीर

अयशस्वी ए.पी.बी.एस व्यवहाराच्या बाबतीत, जेथे लाभार्थीचे खाते क्रेडिट केले जात नाही, अधिग्रहण करणारी बँक व्यवहाराच्या तारखेपासून (T + 1) 1 कॅलेंडर दिवसाच्या आत रिव्हर्सल सुरू करेल. घटनेत, क्रेडिट अँडजस्टमेंट सुरू करण्यास उशीर हा T + 1 कॅलेंडर दिवसाच्या उक्त कालमर्यादेच्या पलीकडे आहे, लाभार्थी बँक या कालमर्यादेच्या पलीकडे दररोज 100 /- रुपये नुकसान भरपाई देईल.

2.20 अयशस्वी नॅशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाऊस (एन.एस.एच) व्यवहारांच्या क्रेडिटमध्ये विलंब

लाभार्थी बँक T + 1 कॅलेंडर दिवसाच्या आत विना अभिमानित व्यवहार रिव्हर्स करण्यासाठी. T + 1 कॅलेंडर दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास बँक दररोज @ 100 रुपये भरपाई देईल.

2.21 प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स- कार्ड्स / वॉलेट्सद्वारे सुरू केलेल्या व्यवहारांसाठी लाभार्थीच्या क्रेडिटमध्ये विलंब

ऑफस ट्रान्झॅक्शन- हा व्यवहार यू.पी.आय, कार्ड नेटवर्क, आय.एम.पी.एस इत्यादींवर चालेल, जसे असेल तसे होईल. संबंधित प्रणालीचा टी.ए.टी आणि नुकसान भरपाईचा नियम लागू होईल.

ऑन-अस ट्रान्झॅक्शन- पी.पी.आय डेबिट केले पण मर्चंट लोकेशनवर ट्रान्झॅक्शन कन्फर्मेशन मिळाले नाही. T +1 कॅलेंडर दिनविशेषात प्रतिवर्ती परिणाम होणार आहे. T +1 कॅलेंडर दिवसापेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, ग्राहकाला दररोज @ 100 रुपये भरपाई दिली जाईल.

2.22 डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करण्यास उशीर केल्याबद्दल व्याज देणे

पुरेशा नुकसान भरपाईच्या आधारे खरेदीदाराला डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी केला जाईल. अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून -15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत बँक ग्राहकाला डुप्लिकेट ड्राफ्ट (बँकेवर काढलेला) जारी करेल.

निर्धारित कालावधीपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, बँक संबंधित मॅच्युरिटीच्या मुदत ठेवीसाठी लागू असलेल्या दराने ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल. अशी भरपाई निश्चित कालावधीपेक्षा जास्त दिवस मुदतीच्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीसाठी लागू असलेल्या दराने दिली जाईल.

हे केवळ अशा प्रकरणांमध्येच लागू होईल जेथे डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्टची विनंती खरेदीदाराने किंवा लाभार्थीद्वारे केली आहे आणि तृतीय पक्षाच्या सपोर्टच्या बाबतीत लागू होणार नाही.

2.23 क्रेडिट कार्डवरील व्यवहार / शुल्क

प्राप्तकर्त्याच्या संमतीशिवाय बँकेने क्रेडिट कार्ड जारी केले होते हे सिद्ध झाले तर, बँक केवळ शुल्क तात्काळ पूर्ववत करणार नाही तर प्राप्तकर्त्याला या संदर्भात उलट केलेल्या शुल्काच्या दुप्पट मूल्याची भरपाई देखील देईल. शुल्कामध्ये फक्त तेच शुल्क समाविष्ट असेल जे कार्डवर कोणतेही व्यवहार केले नसतानाही ग्राहकांकडून आकारले जातात आणि असे शुल्क ग्राहकाकडून प्रत्यक्षात वसूल केले गेले आहेत. क्रेडिट कार्ड ऑपरेशन्सच्या संदर्भात ग्राहकांनी चुकीचे म्हणून नोंदवलेले व्यवहार, ज्यांना व्यापारी आस्थापनेचा विशिष्ट संदर्भ आवश्यक आहे ते व्हिसा/मास्टर कार्ड इंटरनॅशनल ने घालून दिलेल्या चार्जबॅक नियमांनुसार हाताळले जातील. बँक स्पष्टीकरण देईल आणि आवश्यक असल्यास, जास्तीत जास्त 60 दिवसांच्या आत ग्राहकाला कागदोपत्री पुरावा देईल, जर व्यवहाराच्या तारखेच्या 60 दिवसांच्या आत विवाद/विरोध दाखवला गेला आणि चार्ज स्लिप शोधण्यासाठी आवश्यक शुल्क भरले गेले.

2.24 3rd पार्टी उत्पादनांची चुकीची विक्री

बँकेने थर्ड पार्टी उत्पादनांची चुकीच्या पद्धतीने विक्री केल्याचा आरोप करणारी किंवा चुकीच्या वर्तणुकीत गुंतल्याची किंवा बँकेने स्वीकारलेल्या संहितेचे उल्लंघन केल्याची तक्रार बँकेला ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील. जर बँकेने आपल्या कर्मचाऱ्यांकडून चुकीच्या विक्रीचे प्रकरण ओळखले तर ते समस्येच्या तीव्रतेवर आधारित शिस्तभंगाची कारवाई सुरू करेल आणि ग्राहकांना योग्य ती भरपाई देईल

3. नुकसान भरपाई देणे

नुकसान भरपाई बाधित व्यवहाराच्या बँक-मूल्यांकनाद्वारे प्राप्त झालेल्या परिणामाची नक्कल करून किंवा नियामकाने विशेषतः नमूद केलेल्या नुकसान भरपाईच्या रकमेची नक्कल करून दिली जाईल, ज्या स्वरूपात आणि पद्धतीने विहित केलेल्या स्वरूपात आणि पद्धतीने मोजली गेली असेल तर नुकसान भरपाईची वास्तविक रक्कम ग्राहकाला अयशस्वी झालेल्या कराराच्या उत्पन्नासह क्रेडिट केली जाईल.

या पॉलिसीनुसार नुकसान भरपाई केवळ अशा प्रकरणांमध्येच ग्राहकाला देय आहे जिथे कोणतीही चूक किंवा कमिशनची कृती थेट बँकेला जबाबदार आहे.

प्रतिष्ठा हानी, समाजातील प्रतिमा खराब होणे, व्यवसायाचे नुकसान, उत्पन्नाचे नुकसान इत्यादी गुणात्मक पैलूंच्या आधारे कोणत्याही परिस्थितीत कोणत्याही दाव्याचा विचार केला जाणार नाही.

नुकसान भरपाईची रक्कम केवळ बँकेच्या पुस्तकांतील रकमेतून निर्माण होणाऱ्या ग्राहकाच्या प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसानी पुरती मर्यादित असते आणि कोणत्याही परिस्थितीत, वर दिलेल्या विविध सेवांसाठी विहित कमाल मर्यादेपर्यंतच असते.

जर बँक पॉलिसीनुसार कोणतीही नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार असेल तर, तपास पूर्ण झाल्यापासून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत किंवा जेथे अयशस्वी व्यवहारांच्या रकमेसह नियामक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये स्पष्टपणे नमूद केले आहे तेथे तक्रारदाराला ते दिले जाईल.

4. फोर्स मॅज्युअर

काही अनपेक्षित घटना (नागरिक गोंधळ, तोडफोड, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर “देवाची कृत्ये”, युद्ध यासह परंतु इतकेच मर्यादित नाही तर, विलंबित क्रेडिट/कोणत्याही सेवेची

अनुपलब्धता यासाठी ग्राहकांना नुकसान भरपाई देण्यास बँक जबाबदार असणार नाही, बँकेच्या सुविधेला किंवा तिच्या संबंधित बँकेचे नुकसान, नेहमीच्या दळणवळणाच्या साधनांचा अभाव किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतूक इ.) बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर जे बँकेला निर्दिष्ट सेवा वितरणामध्ये तिची जबाबदारी पार पाडण्यापासून प्रतिबंधित करू शकते.

5. ग्राहकांची जबाबदारी

चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन, योग्य प्रकारे जारी केलेल्या असुरक्षित हालचाली- रक्षित ठेवण्याच्या बाबतीत ग्राहकाच्या सावधगिरीच्या अभावामुळे ग्राहकांच्या नुकसानीस बँक जबाबदार राहणार नाही धनादेश किंवा इतर सुरक्षा माहिती आणि बँकेने जारी केलेल्या "काय करावे आणि काय करू नये" चे पालन केले नाही, जोपर्यंत बँकेला ग्राहकाद्वारे सूचित केले जात नाही.

ग्राहक फसवणुकीने आणि / किंवा वाजवी काळजी न घेता कार्य करतो ज्यामुळे त्याचे / तिचे / तिचे नुकसान झाले आहे. जोपर्यंत बँकेला अशा तोट्याची/तडजोडीची सूचना दिली जात नाही आणि त्याचा गैरवापर होऊ नये म्हणून पावले उचलली जात नाहीत, तोपर्यंत हरवलेल्या पिनचा गैरवापर, पासवर्डची तडजोड किंवा गोपनीय माहितीच्या गैरवापरामुळे होणाऱ्या तोट्यास बँक जबाबदार राहणार नाही.

5.1 पॉझिटिव्ह पेचा तपशील सादर करणे

- रु.50,000 आणि त्याहून अधिक किंमतीचे धनादेश जारी करताना धनादेश तपशील सादर करण्यासाठी बँकेने ग्राहकांना पॉझिटिव्ह पे व्यासपीठ सक्षम केले आहे. जर कोणतीही फसवणूक झाली असेल, ज्यामध्ये ड्रॉवरची सही आणि धनादेश लीफ अस्सल असेल आणि ग्राहकाद्वारे पॉझिटिव्ह पे तपशील सादर केला जात नसेल तर बँक ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार नाही. अशा प्रकरणांमध्ये, आर.बी.आय सी.टी.एस ग्रीड्समध्ये पॅनेल फॉर रिझोल्यूशन ऑफ डिस्प्यूट्स (पी.आर.डी) यंत्रणेअंतर्गत तक्रारींचा विचार करणार नाही. उदा., ग्राहकाने वेगवेगळ्या देयकाचे नाव किंवा रक्कम असलेला धनादेश जारी केला आहे आणि फसवणूक

करणाऱ्याने या तपशीलांमध्ये बदल केला आहे आणि धनादेशाला क्लिअर करताना बँकेच्या बाजूकडून कोणतीही चूक झालेली नाही.

- आर.बी.आय ने सदस्य बँकांना धनादेश मूल्य रु.5,00,000 /- किंवा त्याहून अधिक असल्यास पॉझिटिव्ह पे तपशील अनिवार्य करण्याची परवानगी दिली आहे (कृपया आर.बी.आय परिपत्रक क्र. आर.बी.आय/2020-1/41/डी.पी.एस.को. आर.पी.पी.डी. क्र.309/04.07.2005/2020-21 दिनांक 25 सप्टेंबर 2020). तथापि, बँकेने हे कलम अंमलात आणण्याचा निर्णय घेतला आहे. 01.09.2021 नंतर ज्या ग्राहकाने धनादेश मूल्य रु.5,00,000 /- आणि त्यापेक्षा जास्त असेल तर अनिवार्यपणे पॉझिटिव्ह पे तपशील सादर करणे आवश्यक आहे. रु.5,00,000 /- आणि त्याहून अधिक मूल्य असलेल्या धनादेशासाठी पॉझिटिव्ह पे तपशील नसल्यास (म्हणजे, ग्राहकाने तपशील सादर न केल्यामुळे) सी.टी.एस क्लिअरिंगद्वारे धनादेश सादर केल्यावर धनादेश सादर करणाऱ्या बँकेला परत केला जाईल.

6. सरकारी गुंतवणूक उत्पादने, पेन्शन योजना (ए.पी.वाय आणि एन.पी.एस) आणि निवृत्तीवेतन

एफ.आर.डी.ए च्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार परिपत्रक क्र. पीएफआरडीए/02/05/104/0001/2017-आरएनएस-पीओपी दिनांक 15 सप्टेंबर 2017, सर्व पी.ओ.पी. नी ग्राहकांच्या विनंत्यांवर प्रक्रिया करण्यासाठी कालमर्यादेचे पालन करणे आवश्यक आहे. ही विनंती नवीन खाते उघडणे / त्यानंतरचे योगदान / पी.आर.ए.एन विनंती / बाहेर पडण्याची विनंती / इतर कोणत्याही प्रकारची ग्राहक विनंती असू शकते. टाइमलाइनसह सेवा विनंत्यांची यादी पी.एफ.आर.डी.ए ने विहित केल्याप्रमाणे परिभाषित केली गेली आहे आणि विलंब झाल्यास भरपाई दिली जाईल.

विलंब झाल्यास, पी.ओ.पी ग्राहकाला परिभाषित दराने नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार आहे आणि ते ग्राहक पी.आर.ए.एन ला क्रेडिट करण्यास जबाबदार आहे.

अशा विलंबाची माहिती वेळोवेळी वरिष्ठ व्यवस्थापनास प्रकाशित केली जाईल आणि ती सी.एस.सी.बी ला सादर केली जाईल.

केंद्रीय निवृत्तीवेतन लेखा कार्यालयाच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार परिपत्रक आर.बी.आय /2021-22/08 डीजीबीए.जीबीडी.नं. एस-1/31.02.007/2021-22 दिनांक 17 मे 2021, सर्व एजन्सी बँकांनी पेन्शन वितरणाच्या प्रक्रियेसाठीच्या कालमर्यादेचे पालन करणे आवश्यक आहे.

विलंब झाल्यास, निवृत्तीवेतन देणाऱ्या बँकांनी पेन्शन/थकबाकी क्रेडिट करण्यास उशीर केल्याबद्दल पेन्शनधारकाला देय तारखेनंतर विलंब केल्याबद्दल वार्षिक 8 टक्के निश्चित व्याज दराने भरपाई द्यावी आणि नुकसान भरपाई दिली जाईल 1 ऑक्टोबर 2008 पासून करण्यात आलेल्या सर्व विलंबित पेन्शन देयकांच्या संदर्भात, सुधारित निवृत्तीवेतन / निवृत्तीवेतन थकबाकीसाठी बँकेला कर्ज देणे परवडेल, त्याच दिवशी पेन्शनरकडून कोणताही दावा न करता पेन्शनरकडून कोणताही दावा न करता पेन्शनराच्या खात्यात स्वयंचलितपणे जमा केले जाते.

भरपाईची गणना केंद्रीय पेन्शन लेखा कार्यालयात परिपत्रक आरबीआय /2021-22/08 डीजीबीए. . जीबीडी.नं.स-1/31.02.007/2021-22 निर्दिष्ट केलेल्या दराने केली जाईल. देय तारखेनंतर होणाऱ्या विलंबासाठी वार्षिक 8 टक्के या फिक्सड दराने त्याची गणना केली जाते आणि पेन्शनरांच्या खात्यात नुकसान भरपाई क्रेडिट केली जाईल.

7. अस्वीकरण कलम

वर येथे काहीही असले तरी, बँक खालील प्रकरणांमध्ये कोणतीही भरपाई दिली जाणार नाही:

- I. निधी न मिळाल्यामुळे आणि सुरक्षा अनुपालनामुळे इतर बँकांशी अॅट पार पेमेंट कराराचा अनादर करणे.
 - II. बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील घटकांमुळे व्यवसायाचे कामकाज न झाल्यामुळे होणारा विलंब विलंब इत्यादींच्या मोजणीसाठी वगळला जाईल.
 - III. जेथे हे मुद्दे न्यायप्रविष्ट आहेत आणि न्यायालयांसमोर प्रलंबित आहेत, लोकपाल, लवाद, सरकार आणि स्थगितीमुळे प्रकरण स्थगित केले आहे.
-
- IV. ग्राहकांनी वादग्रस्त केलेले क्रेडिट कार्ड व्यवहार व्हिसा/मास्टरकार्ड इंटरनेशनअल/रूपी (एन.पी.सी.आय) यांनी निर्धारित केलेल्या चार्जबॅक नियमांनुसार हाताळले जातील. बँक ग्राहकाला जास्तीत जास्त 120 दिवसांच्या कालावधीत स्पष्टीकरण आणि आवश्यक

असल्यास कागदोपत्री पुरावे देईल.

8. धोरणात सुधारणा / बदल:

या धोरणात सुधारणा / बदल करण्याचा अधिकार बँकेला आहे, जेव्हा योग्य आणि योग्य वाटेल तेव्हा, त्याच्या संपूर्ण विवेकबुद्धीने. तथापि, बँकेचा वार्षिक अंतराने धोरणाचे पुनरावलोकन करण्याचा मानस असेल.

शेवटचे पुनरावलोकन - जून, 2022