

బ్యాంక్ కస్టమర్ నష్టపరిహారం పాలసీ

విషయాలు

1. పాలసీ లక్ష్యం	2
2. పరిధి	2
3. పరిహారపు ఏర్పాటు	13
4. ఫోర్స్ మెజర్ (Majeure)	13
5. కస్టమర్ ప్రతిస్పందన	14
6. ప్రభుత్వ పెట్టుబడి ఉత్పత్తులు, పెన్షన్ పథకం (APY మరియు NPS) మరియు పెన్షన్	14
7. నిరాకరణ నిబంధన:	15
8. పాలసీ సవరణ/మార్పు	16

1. పాలసీ లక్ష్యం

యాక్సిస్ బ్యాంక్ కస్టమర్లకు ఉన్నత స్థాయి సేవా ప్రమాణాలను అందిస్తుంది. బ్యాంక్ నియంత్రణకు మించిన కొన్ని కారణాల వల్ల లేదా అనుకోకుండా, వ్యక్తిగత కస్టమర్ తో లావాదేవీలలో కట్టుబడి ఉన్న సేవా స్థాయిలను బ్యాంక్ చేరుకోలేకపోతే, ఈ పరిహార విధానం వర్తిస్తుంది. పాలసీ మా కస్టమర్ల పట్ల పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

2. పరిధి

బ్యాంక్ అందించే సేవల్లో లోపం లేదా బ్యాంకుకు నేరుగా ఆపాదించబడిన ఏదైనా మినహాయింపు చర్య కారణంగా వినియోగదారుడు/ఆమెకు కలిగే ఆర్థిక నష్టాన్ని మాత్రమే పాలసీ భర్తీ చేస్తుంది. అనుకోని నష్టాలు లేదా నశించడం లేదా కీర్తి నష్టం కోసం క్లెయిమ్ల కారణంగా కస్టమర్లు చేసిన క్లెయిమ్లకు సంబంధించి పాలసీ కవర్ చేయదు మరియు వర్తించదు. అందువల్ల, పరిహార విధానం, ఖాతా నుండి అనధికారికంగా డెబిట్ చేయడం, చెక్కులు/ఇన్స్ట్రుమెంట్ల ఆలస్యంగా సేకరించినందుకు కస్టమర్లకు వడ్డీ చెల్లింపు, స్టాప్ పేమెంట్ సూచనల రసీదు తర్వాత చెక్కుల చెల్లింపు, భారతదేశంలోని చెల్లింపులు, విదేశీ మారకపు సేవలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ప్రాంతాలను కవర్ చేయడానికి రూపొందించబడింది. బ్యాంక్ పంపిణీ చేసే బీమా మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ ఉత్పత్తుల వంటి థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి కూడా పాలసీ వర్తిస్తుంది.

కింది ప్రాంతాలు బ్యాంక్ పాలసీ యొక్క పరిహారంలో కవర్ చేయబడ్డాయి

2.1 ఖాతా నుండి తప్పుడు డెబిట్

- I. బ్యాంక్ ఒక ఖాతా నుండి తప్పుడు డెబిట్ ను చేసినట్లయితే, తప్పు డెబిట్ గురించి తెలియజేయబడిన తర్వాత, నిర్ణీత ధృవీకరణ తర్వాత ఎంట్రీ రివర్స్ చేయబడుతుంది.
- II. ఈ సందర్భంలో, తప్పు డెబిట్ కారణంగా సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లింపు లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడం లేదా విధించిన ఏదైనా ఛార్జీల కోసం వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్ లో తగ్గింపు ద్వారా కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం జరిగడం, కనీస బ్యాలెన్స్ అవసరం కంటే తక్కువగా ఉన్న బ్యాలెన్స్ లేదా బ్యాలెన్స్ లో కొరత కారణంగా చెక్కుల వాపసు కోసం విధించబడిన ఏదైనా ఛార్జీలు, బ్యాంక్ కస్టమర్ కు ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టం మేరకు భర్తీ చేస్తుంది.
- III. ఖాతాదారుడు తప్పుగా డెబిట్ చేసిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధిలోపు బ్యాంకును సంప్రదించాలి.
- IV. ఖాతాదారుడు తప్పుగా నివేదించిన ఎంట్రీ యొక్క ధృవీకరణలో మూడవ పక్షం పాల్గొననట్లయితే, తప్పు డెబిట్ ను

నివేదించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 7 పనిదినాల వ్యవధిలో బ్యాంక్ ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేస్తుంది.

- V. ధృవీకరణలో మూడవ పక్షం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ ద్వారా తప్పుడు లావాదేవీని నివేదించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధిలో బ్యాంక్ ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేస్తుంది.
- VI. ఏదైనా పరిహారం చెల్లించకుండా ఖాతాకు తప్పు క్రెడిట్ పోస్ట్ చేయబడినట్లయితే మొత్తాలను రివర్స్ చేయడం కోసం ఖాతాదారుని ఖాతా నుండి డెబిట్ చేసే హక్కును బ్యాంక్ కలిగి ఉంది.

2.2 సర్వీస్ ఛార్జీలకు సంబంధించి డెబిట్లు

బ్యాంక్ తెలియజేయబడిన ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం ఏదైనా వర్తించే సేవా ఛార్జీతో కస్టమర్ ఖాతా నుండి బ్యాంక్ డెబిట్ చేస్తుంది. ఒక సందర్భంలో, ఏర్పాట్లను ఉల్లంఘించి బ్యాంక్ ఏదైనా ఛార్జీలు విధించినట్లయితే, అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల ధృవీకరణకు లోబడి కస్టమర్ ద్వారా సూచించబడినప్పుడు అది రివర్స్ అవుతుంది. పారా 2.1 పాయింట్, సబ్ పాయింట్ ii కింద అందించిన విధంగా కస్టమర్కు ఏదైనా పర్యవసానంగా ఆర్థిక నష్టం భర్తీ చేయబడుతుంది.

2.3 స్టాప్ పేమెంట్ సూచనల రసీదు తర్వాత చెక్కుల చెల్లింపు

స్టాప్ పేమెంట్ సూచన తర్వాత చెక్ చెల్లించబడితే, బ్యాంక్ ద్వారా లావాదేవీ రివర్స్ చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ కు వచ్చే వడ్డీని రక్షించడానికి ఆ తేదీనాటికి విలువను క్రెడిట్ ఇవ్వబడుతుంది. ఖాతాదారుడు లావాదేవీని బ్యాంక్కు తెలియజేసిన 7 పని దినాల్లోపు అలాంటి డెబిట్లు రివర్స్ చేయబడతాయి. పారా 2.1 సబ్-పాయింట్ ii కింద అందించిన విధంగా కస్టమర్కు ఏదైనా పర్యవసానంగా ఆర్థిక నష్టం భర్తీ చేయబడుతుంది.



2.4 సానుకూల చెల్లింపు వివరాలతో సరిపోలని చెక్కు చెల్లింపు

కస్టమర్లు సమర్పించిన సానుకూల చెల్లింపు వివరాలతో చెల్లింపుదారు పేరు లేదా చెక్ ఇమేజ్లోని మొత్తం సరిపోలనప్పటికీ CTS క్లియరింగ్లో చెక్ చెల్లించబడిన సందర్భంలో, అటువంటి లావాదేవీ రివర్స్ చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్కు విలువతో కూడిన క్రెడిట్ ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమర్ సంఘటనను బ్యాంక్కు తెలియజేసిన 7 పని దినాల్లోపు అలాంటి డెబిట్లు రివర్స్ చేయబడతాయి. కస్టమర్ గతంలో సమర్పించిన సానుకూల చెల్లింపు వివరాలలో అసమతుల్యత ఉన్నప్పటికీ, చెక్కును గౌరవించడం కోసం కస్టమర్ ధృవీకరణను అందించినట్లయితే ఈ రివర్స్‌ల్స్

వర్తించవు.

2.5 కస్టమర్ ద్వారా బ్యాంక్‌తో NACH డెబిట్ ఆదేశం రద్దు చేయబడినప్పటికీ, ఖాతా డెబిట్,

ఖాతాదారుడు బ్యాంక్‌తో డెబిట్ ఆదేశాన్ని ఉపసంహరించుకున్నప్పటికీ, ఖాతాదారుల ఖాతాకు డెబిట్ చేయబడిన సందర్భంలో, బ్యాంక్ లావాదేవీలను రివర్స్ చేస్తుంది మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని రక్షించడానికి విలువతో కూడిన క్రెడిట్‌ని ఇస్తుంది. అటువంటి డెబిట్‌లు లావాదేవీ తేదీ (T+1 క్యాలెండర్ రోజు) నుండి 1 క్యాలెండర్ రోజులోపు రివర్స్ చేయబడతాయి (T అనేది లావాదేవీ తేదీని సూచిస్తుంది). పేర్కొన్న వ్యవధిలోపు లావాదేవీని రివర్స్ చేయడంలో బ్యాంక్ విఫలమైతే, T+1 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యమయ్యే ప్రతి రోజుకు INR 100/- మొత్తానికి పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

2.6 NEFT & RTGS ఉపయోగించి నిధుల బదిలీ

లబ్ధిదారు ఖాతాదారుల ఖాతాలో జమ చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినప్పుడు లేదా చెల్లింపుదారు/రెమిటింగ్ బ్యాంక్‌కు క్రెడిట్ చేయని మొత్తాన్ని ఆలస్యంగా తిరిగి ఇచ్చినప్పుడు బ్యాంక్ జరిమానా వడ్డీని చెల్లించాలి. ఈ సందర్భంలో ఆలస్యం యొక్క నిర్వచనం "క్రెడిట్ సమయం"కి మార్పబడుతుంది

బ్యాంక్ సెటిల్మెంట్ తర్వాత రెండు గంటలలోపు NEFT లావాదేవీ క్రెడిట్ చేయబడకపోతే లేదా తిరిగి ఇవ్వబడకపోతే / క్రెడిట్ అందుకున్న 30 నిమిషాలలోపు RTGS లావాదేవీని క్రెడిట్ చేయకపోతే, అప్పుడు బ్యాంక్ బాధిత కస్టమర్‌కు ప్రస్తుత RBI LAF రేపో రేటుతో పాటు జరిమానా వడ్డీని చెల్లించవలసి ఉంటుంది. ఆలస్యమైన కాలానికి / క్రెడిట్ లేదా రీఫండ్ తేదీ వరకు రెండు శాతం, ఈ విషయంలో కస్టమర్ దాఖలు చేసే నిర్దిష్ట క్లెయిమ్ కోసం వేచి ఉండకుండా కస్టమర్ ఖాతాకు అందించబడుతుంది. విఫలమైన చెల్లింపును తిరిగి ఇవ్వడంలో ఏదైనా ఆలస్యం జరిగితే, సంబంధిత కస్టమర్ ప్రస్తుత రేపో రేటుతో పాటు 2% చొప్పున పరిహారం పొందేందుకు అర్హులు. NEFT & RTGS లావాదేవీలపై జరిమానా వడ్డీ చెల్లింపు, సేకరణలు మరియు చెల్లింపులపై CMS పాలసీలో భాగమైన శిక్షా వడ్డీ విధానంలోని సంబంధిత నిబంధన ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.



2.7 డైరెక్ట్ డెబిట్‌లు / ECS డెబిట్‌లు/ స్టాండింగ్ సూచనలను అమలు చేయడంలో వైఫల్యం

కిందివాటికి లోబడి కస్టమర్ల డైరెక్ట్ డెబిట్‌లు / ఇసిఎస్ డెబిట్‌లు / స్టాండింగ్ సూచనలను అమలు చేయడానికి బ్యాంక్ పూనుకుంటుంది:

- ECS ద్వారా స్వీకరించబడిన ఏదైనా డెబిట్‌ను ఆమోదించడానికి కస్టమర్ ఇప్పటికే చెల్లుబాటు అయ్యే మరియు పూర్తి ఆదేశాన్ని అందించారు. స్టాండింగ్ సూచనల కోసం కస్టమర్ ఇప్పటికే ఆదేశాన్ని సమర్పించారు.
- స్వీకరించిన డైరెక్ట్ డెబిట్/ ECS పూర్తయినది మరియు సరైనది.
- డైరెక్ట్ డెబిట్‌లు/ స్టాండింగ్ ఇన్‌స్ట్రక్షన్‌లు/ ECSని అమలు చేసే సమయంలో కస్టమర్ ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ ఉంది.

పైన పేర్కొన్న నిబంధనలకు లోబడి సూచనలను అమలు చేయడంలో విఫలమైతే మరియు బ్యాంక్‌కు నేరుగా ఆపాదించదగిన కారణాల వల్ల,

బ్యాంక్ ఈ క్రింది మార్గాల్లో కస్టమర్లకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది:

డైరెక్ట్ డెబిట్లు / ECS డెబిట్ల కోసం - బ్యాంక్ కస్టమర్ ద్వారా ఎలాంటి క్లెయిమ్లు లేవనెత్తకుండానే క్రెడిట్ గడువు తేదీ నుండి అసలు క్రెడిట్ తేదీ వరకు ప్రస్తుత RBI LAF రేటు రేటుతో పాటు 2% జరిమానా వడ్డీని చెల్లించడం ద్వారా కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది

స్టాండింగ్ సూచనల కోసం - బ్యాంక్ కస్టమర్కు ఆర్థిక నష్టాన్ని ఒక సందర్భానికి రూ. 100 మించకుండా (గరిష్టంగా రూ. 1,000/-) నష్టాన్ని పొందినందుకు సరైన సహాయక పత్రాలను అందించడానికి లోబడి భర్తీ చేస్తుంది. అదనంగా, స్టాండింగ్ ఇన్స్ట్రక్షన్ అమలు కోసం రికవరీ చేయబడిన సేవా ఛార్జీలు కూడా తిరిగి ఇవ్వబడతాయి.

2.8 ఫారిన్ ఎక్స్ఛేంజ్ సర్వీసెస్ - ఫారిన్ కరెన్సీలో డిన్నోమినేట్ చేయబడిన భారతదేశం వెలుపల చెక్కుల సేకరణ

- బ్యాంక్ చెక్కుల సేకరణ విధానం ప్రకారం విదేశాలకు పంపిన విదేశీ కరెన్సీలలో నియమించబడిన చెక్కుల సేకరణలో జాప్యానికి బ్యాంక్ కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- అంతేకాకుండా, విదేశీ మారకపు రేటులో ప్రతికూల కదలిక కారణంగా ఏదైనా సాధ్యమయ్యే నష్టాన్ని బ్యాంక్ కస్టమర్కు భర్తీ చేస్తుంది.

2.9 భారతదేశంలోని సాధనాల సేకరణ

- CTS క్లియరింగ్ ద్వారా లేదా దేశంలోని కేంద్రాలకు (అవుట్స్టేషన్ చెక్కులు) స్థానిక శాఖలు సేకరణ కోసం పంపిన చెక్కులు మరియు ఇతర సాధనాల విషయంలో, చెక్ సేకరణ విధానంలో నిర్వచించిన విధంగా TAT కట్టుబడి ఉంటుంది.
- క్రింద పేర్కొన్న విధంగా చెక్కుల యొక్క రియల్టైజ్ కోసం TATని ఉల్లంఘించిన ఖాతాదారులకు బ్యాంక్ పరిహారం చెల్లిస్తుంది:

CTS క్లియరింగ్ ద్వారా సమర్పించబడిన స్థానిక తనిఖీలు: ఆలస్యమైన సంబంధిత కాలానికి సేవింగ్స్ బ్యాంక్ వడ్డీ రేటుతో పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

దేశంలోని కేంద్రాలకు అవుట్స్టేషన్ తనిఖీలు పంపబడ్డాయి: పాలసీలో భాగంగా, బ్యాంకుల చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో పేర్కొన్న కాలవ్యవధికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో ఆలస్యం జరిగితే, బ్యాంక్ తన కస్టమర్కు కలెక్షన్ సాధనాల మొత్తానికి వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. అటువంటి వడ్డీ అన్ని రకాల ఖాతాలలో కస్టమర్ల నుండి ఎటువంటి డిమాండ్ లేకుండా చెల్లించబడుతుంది. ఆలస్యమైన వసూళ్లపై వడ్డీని చెల్లించడం కోసం బ్యాంక్ యొక్క సొంత శాఖలలో లేదా ఇతర బ్యాంకుల్లో ద్రా చేసిన సాధనాల మధ్య ఎటువంటి భేదం ఉండదు.

ఆలస్యమైన సేకరణకు వడ్డీ క్రింది రేట్ల ప్రకారం చెల్లించబడుతుంది.

- 14 రోజుల వరకు ఆలస్యమైన కాలానికి, సేవింగ్స్ బ్యాంక్ వడ్డీ రేటు మరియు 14 రోజుల కంటే ఎక్కువ ఆలస్యం అయితే,

వర్తించే టర్మ్ డిపాజిట్ వడ్డీ రేటు చెల్లించబడుతుంది.

- ii. అసాధారణ ఆలస్యం జరిగితే, అంటే, 90 రోజుల కంటే ఎక్కువ ఆలస్యమైతే సంబంధిత టర్మ్ డిపాజిట్ రేటు కంటే 2% వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.
- iii. ఖాతాదారుని ఓవర్డ్రాఫ్ట్/లోన్ ఖాతాకు సేకరణ కింద వచ్చిన చెక్కు జమ అయినట్లయితే, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటులో వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. అసాధారణ జాప్యాల కోసం, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.



నగదు నిర్వహణ సేవలు: నగదు నిర్వహణ సేవలు (CMS) పొందే కస్టమర్ల కోసం, బ్యాంక్ మరియు కస్టమర్ల మధ్య ద్వైపాక్షిక ఒప్పందం నిబంధనల ప్రకారం సాధనాల సేకరణ జరుగుతుంది. జరిమానాలు, ఏదైనా ఉంటే, ద్వైపాక్షిక ఒప్పందం యొక్క నిబంధనల ప్రకారం చెల్లించబడతాయి.

2.10 అనధికార బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల కారణంగా తలెత్తే తప్పు డెబిట్లు

ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలకు సంబంధించినవి కాకుండా అన్ని మోసాల కేసుల కోసం ఈ క్రిందివి నిర్దేశించబడ్డాయి:

- కస్టమర్ ఖాతాలో సిబ్బంది సభ్యుడు మోసం చేసి, అది స్థాపించబడినట్లయితే, బ్యాంక్ మొత్తాన్ని పునరుద్ధరించడమే కాకుండా, కస్టమర్కు ఎటువంటి సందేహం లేకుండా పరిహారం ఇస్తుంది.
- బ్యాంక్ లేదా కస్టమర్ తప్పు చేయని సందర్భాల్లో, సిస్టమ్లో ఎక్కడైనా లోపం ఉన్నట్లయితే, బ్యాంక్ కస్టమర్కు రూ. 5000/- పరిమితి వరకు పరిహారం ఇస్తుంది. అటువంటి పరిహారం ఖాతా జీవితకాలంలో ఒక్కసారి మాత్రమే చెల్లించబడుతుంది.

2.11 కస్టమర్లు నివేదించిన అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు

అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు స్థూలంగా కింద వర్గీకరించబడ్డాయి:

- i. మరొక ఖాతాకు నిధులు బదిలీ (అదే బ్యాంక్ మరియు వేరే బ్యాంక్)
- ii. క్రెడిట్ / డెబిట్ కార్డ్ని ఉపయోగించి లావాదేవీలు జరిగాయి
- iii. క్రెడిట్ / డెబిట్ కార్డ్ ఉపయోగించి షాపింగ్ మాల్స్లో లావాదేవీలు, UPI లావాదేవీలు, ప్రీపెయిడ్ కార్డ్లు లేదా ఫారెక్స్ కార్డ్లు
- iv. లావాదేవీల రకం మరియు స్వీకరించిన అభ్యర్థన తేదీ ఆధారంగా 90 రోజులలో తుది స్పష్టత చేయబడుతుంది.

అటువంటి లావాదేవీలన్నింటికీ, బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్న బ్యాంక్ కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ పాలసీ ప్రకారం పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ పాలసీలోని అంశాలు

మోసపూరిత లావాదేవీల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే బాధ్యతను నిర్ధారించడానికి బ్యాంక్ మరియు కస్టమర్ తరపున బాధ్యతలను పాలసీ వివరిస్తుంది. పాలసీ సారాంశం క్రింది విధంగా ఉంది:

బ్యాంక్ తప్పనిసరిగా కిందివాటిని నిర్ధారించుకోవాలి:

- ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల భద్రత మరియు భద్రతను నిర్ధారించడానికి తగిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలు
- ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల కోసం ఎస్ఎంఎస్ కోసం రిజిస్టర్ చేసుకోమని & ఎక్కడ అందుబాటులో ఉన్న ఈ-మెయిల్ అల్ట్రా కోసం రిజిస్టర్ చేసుకోవాలని కస్టమర్లను తప్పనిసరిగా అడగడం.
- తప్పనిసరిగా SMS పంపడం మరియు అందుబాటులో ఉన్న చోట ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల కోసం ఇమెయిల్ అల్ట్రాను పంపడం
- అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరిగిన వెంటనే బ్యాంకులకు తెలియజేయమని కస్టమర్లకు సలహా ఇవ్వడం
- ఫోన్ బ్యాంకింగ్, వెబ్సైట్ (సపోర్ట్ సెక్షన్) IVR (డెడికేటెడ్ హెల్ప్లైన్) మరియు బ్రాంచ్ నెట్వర్క్ ద్వారా అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల రిపోర్టింగ్ను సులభతరం చేయడం
- కస్టమర్ ద్వారా నివేదించబడిన మోసం యొక్క తక్షణ రసీదుని నిర్ధారించుకోవడం
- తదుపరి నష్టాన్ని నివారించడానికి కస్టమర్ నుండి అనధికారిక లావాదేవీని స్వీకరించిన వెంటనే చర్యలు తీసుకోవడం
- మోసపూరిత లావాదేవీలను నివేదించడంలో కస్టమర్ పదేపదే అపరాధి అని బ్యాంక్ బాహ్య నిఘా ద్వారా లేదా దాని పరిశోధనల సమయంలో గుర్తిస్తే, అది కస్టమర్ యొక్క బాధ్యతను ప్రకటించడమే కాకుండా, తగిన నోటీసుతో సంబంధాన్ని రద్దు చేస్తుంది.

కస్టమర్ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారించాలి:

- ఖాతా తెరిచే సమయంలో తప్పనిసరిగా SMS & ఇమెయిల్ అల్ట్రా కోసం నమోదు చేసుకోవడం
- మొబైల్ నంబర్, ఇమెయిల్ ID & కమ్యూనికేషన్ చిరునామాలో ఏదైనా మార్పు జరిగినట్లయితే తప్పనిసరిగా బ్యాంక్కి తెలియజేయడం
- ఏదైనా హానికరమైన కార్యకలాపాలు లేదా పోగొట్టుకున్న/దొంగతనం జరిగినప్పుడు వారు అనుమానించినట్లయితే/హాటలిన్స్ కార్డ్ లేదా ఖాతాను బ్లాక్ చేయడం
- కస్టమర్లు ఏ సమయంలోనైనా ఖాతా వివరాలు, క్రెడిట్ కార్డ్ నంబర్, పిన్, CVVని ఎవరితోనూ మెయిల్, కాలేలు లేదా మరేదైనా కమ్యూనికేషన్ విధానంలో వెల్లడించకూడదు లేదా షేర్ చేయకుండాటం.
- ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ & మొబైల్ బ్యాంకింగ్ కోసం పాస్వర్డ్ గోప్యత ఎల్లప్పుడూ ఉండేలా చూసుకోవడం.
- కస్టమర్లు పాస్వర్డ్లను సురక్షితంగా ఉంచారని మరియు కాగితంపై లేదా యాక్సెస్ చేయగల ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలపై రికార్డ్ చేయబడలేదని నిర్ధారించుకోవడం
- కస్టమర్ బ్యాంక్ ద్వారా ప్రారంభించబడిన లావాదేవీ సందేశాన్ని తనిఖీ చేయాలి మరియు ఏదైనా వ్యత్యాసాన్ని వెంటనే

నివేదించాలి

- కస్టమర్ నిర్ణీత సమయపాటన ప్రకారం తప్పనిసరిగా బ్యాంకుకు అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్‌ను సమర్పించాలి, లేకపోతే కస్టమర్ బాధ్యత కింద కేసు మూసివేయబడుతుంది
- ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌ను క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయాలి మరియు ఏదైనా తేడా ఉంటే వెంటనే బ్యాంకుకు నివేదించడం
- జారీ చేసిన పాస్‌బుక్ ఏదైనా ఉంటే ఎప్పటికప్పుడు అప్‌డేట్ చేయించడం
- క్రాస్ చేసిన/ఖాతా చెల్లింపుదారుల చెక్కులను వీలైనంత వరకు జారీ చేయడం
- ఖాళీ చెక్కులపై సంతకం చేయరాదు మరియు వినియోగదారులు వారి నమూనా సంతకాన్ని పాస్ పుస్తకం లేదా చెక్ బుక్‌లో నమోదు చేయకూడటం
- పిన్ & పాస్‌వర్డ్‌లను క్రమం తప్పకుండా మార్చాలి

కస్టమర్ బాధ్యత సారాంశం

కమ్యూనికేషన్‌ను స్వీకరించిన తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీని నివేదించడానికి పట్టే సమయం	కస్టమర్ బాధ్యత (₹)								
☐ 3 పనిదినాల్లోపు	బాధ్యత లేదు								
☐ 4 నుండి 7 పనిదినాల్లోపు	<table> <tr> <th>ఖాతా రకం</th><th>గరిష్ట బాధ్యత (₹)</th></tr> <tr> <td>BSBD ఖాతాలు</td><td>5,000</td></tr> <tr> <td>అన్ని ఇతర SB ఖాతాలు ప్రీపెయిడ్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్స్ & గిఫ్ట్ కార్డ్లు/ఫారెక్స్ కార్డ్లు MSMEల కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/OD ఖాతాలు వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్ ఉన్న వ్యక్తుల కరెంట్ అకౌంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/OD ఖాతాలు (మోసం జరిగిన 365 రోజుల ముందు)/రూ. 5 లక్షల వరకు పరిమితితో రూ. 25 లక్షల క్రెడిట్ కార్డ్ల వరకు పరిమితి.</td><td>10,000</td></tr> <tr> <td>Current/Cash Credit/OD accounts, Credit Cards with limit above Rs. 5 lacs</td><td>25000</td></tr> </table>	ఖాతా రకం	గరిష్ట బాధ్యత (₹)	BSBD ఖాతాలు	5,000	అన్ని ఇతర SB ఖాతాలు ప్రీపెయిడ్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్స్ & గిఫ్ట్ కార్డ్లు/ఫారెక్స్ కార్డ్లు MSMEల కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/OD ఖాతాలు వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్ ఉన్న వ్యక్తుల కరెంట్ అకౌంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/OD ఖాతాలు (మోసం జరిగిన 365 రోజుల ముందు)/రూ. 5 లక్షల వరకు పరిమితితో రూ. 25 లక్షల క్రెడిట్ కార్డ్ల వరకు పరిమితి.	10,000	Current/Cash Credit/OD accounts, Credit Cards with limit above Rs. 5 lacs	25000
ఖాతా రకం	గరిష్ట బాధ్యత (₹)								
BSBD ఖాతాలు	5,000								
అన్ని ఇతర SB ఖాతాలు ప్రీపెయిడ్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్స్ & గిఫ్ట్ కార్డ్లు/ఫారెక్స్ కార్డ్లు MSMEల కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/OD ఖాతాలు వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్ ఉన్న వ్యక్తుల కరెంట్ అకౌంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/OD ఖాతాలు (మోసం జరిగిన 365 రోజుల ముందు)/రూ. 5 లక్షల వరకు పరిమితితో రూ. 25 లక్షల క్రెడిట్ కార్డ్ల వరకు పరిమితి.	10,000								
Current/Cash Credit/OD accounts, Credit Cards with limit above Rs. 5 lacs	25000								
7 పనిదినాలు దాటి	పూర్తి బాధ్యత అయితే, బ్యాంక్ బోర్డు ఆమోదించిన పరిహారం పాలసీ ప్రకారం ఖాతా జీవితకాలంలో ఒక్కసారి మాత్రమే ఖాతాదారునికి రూ.5000/- పరిమితి లేదా లావాదేవీ విలువ, ఏది తక్కువ అయితే పరిహారం చెల్లించాలి.								

కమ్యూనికేషన్‌ను స్వీకరించిన తేదీని మినహాయించి, పైన పేర్కొన్న పని దినాల సంఖ్య కస్టమర్ యొక్క హోమ్ బ్రాంచ్ యొక్క పని పెడ్యూల్ ప్రకారం లెక్కించబడుతుంది.

2.12 బ్యాంక్ ఏజెంట్ ద్వారా కోడ్ ఉల్లంఘన

బ్యాంక్ యొక్క ప్రతినీధి / కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా బ్యాంక్ స్వచ్ఛందంగా ఆమోదించిన కస్టమర్లకు బ్యాంక్ కమిటీమెంట్ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు కస్టమర్కు ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాన్ని (ఏదైనా ఉంటే) భర్తీ చేయడానికి, వినియోగదారుడు నష్టాన్ని కలిగి ఉన్నందుకు సరైన సహాయక పత్రాన్ని అందించడానికి లోబడి ఉంటుంది. యాక్సిస్ బ్యాంక్ సిబ్బంది ద్వారా థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తుల విక్రయానికి కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.

2.13 కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకుల యొక్క 'సమాన స్థాయి సాధనాల' లావాదేవీ

జారీ చేయబడిన చెక్కులకు వ్యతిరేకంగా నిధుల కోసం ఏర్పాట్లు చేయకపోతే, ఇతర బ్యాంకులు నిర్వహించే కరెంట్ ఖాతాలపై డ్రా చేసిన చెక్కులను బ్యాంక్ హానర్ చేయదు. చెక్కులు ఎవరి ఖాతా నుండి జారీ చేయబడిందో ఆ సహకార బ్యాంకు, తగిన నిధుల ఏర్పాటు లేనప్పుడు చెక్కులను చెల్లించనందుకు/చెక్కుల చెల్లింపులో జాప్యానికి చెక్ హోల్డర్కు పరిహారం చెల్లించాల్సిన బాధ్యత ఉంటుంది.

2.14 సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లు / టైటిల్ డీడ్(సెక్యూరిటీలు/ టైటిల్ డీడ్ల నష్టం)ల విడుదలలో ఆలస్యం

బ్యాంకు రుణదాతల బాధ్యత సూత్రాలను స్వీకరిస్తుంది. బ్యాంకు ఆమోదించిన రుణదాత బాధ్యత మరియు కస్టమర్లకు బ్యాంక్ కమిటీమెంట్ కోడ్ యొక్క మార్గదర్శకాల పరంగా, అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం చేసుకున్న అన్ని బకాయిలను అసలు మొత్తం, వడ్డీ, EMI, ఖర్చులు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు అన్ని ఇతర మొత్తాలతో సహా తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజులలోపు బ్యాంకు తనఖా పెట్టబడిన ఆస్తి యొక్క అన్ని సెక్యూరిటీలు/పత్రాలు / టైటిల్ డీడ్లను రుణగ్రహీతలకు తిరిగి ఇస్తుంది. బ్యాంక్ నుండి రుణగ్రహీత పొందే ఇతర రుణం / ఓవర్డ్రాఫ్ట్ / ఇతర ఆర్థిక సదుపాయం కింద ఎటువంటి బకాయి ఉండకపోవడానికి ఇది లోబడి ఉంటుంది.

తనఖా రుణాల కోసం, రుణం పొందే సమయంలో కస్టమర్ అందించిన సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లు / టైటిల్ డీడ్లను బ్యాంక్ పోగొట్టినట్లయితే, అది సూచించే ధృవీకరణ పత్రాన్ని జారీ చేస్తుంది;

- సెక్యూరిటీలు/పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లు కనిపించడంలేదు
- ఇది బ్యాంకు ఖర్చుతో డూప్లికేట్ డాక్యుమెంట్లు మొదలైనవాటిని పొందడం ద్వారా కస్టమర్కు అన్ని రకాల సహాయాన్ని అందిస్తుంది

కింది పరిస్థితులలో రుణగ్రహీత(లు)/గ్యారంటర్(లు)కి ఎలాంటి పరిహారం చెల్లించబడదు:

- ఫోర్న్ మేజ్యూర్ ఈవెంట్స్
- రుణగ్రహీత(లు)/గ్యారంటర్(ల)లో ఆలస్యం జరిగితే. ఉదా. ఏదైనా రుణగ్రహీత(లు)/గ్యారంటర్(లు) అందుబాటులో లేకుంటే లేదా అతను అదే వ్యక్తి అని నిరూపించడానికి అవసరమైన గుర్తింపు రుజువు లేకుంటే.

- iii. రుణగ్రహీత(లు)/గ్యారంటీ(లు) వారి నివాస/మెయిలింగ్ చిరునామా/ఫోన్ నంబర్లను మార్చుకుని, బ్యాంకుకు తెలియజేయకపోతే, ఒరిజినల్ టైటిల్ డాక్యుమెంట్ల సేకరణ కోసం బ్యాంక్ వారిని సంప్రదించలేకపోతుంది. (రుణగ్రహీత(లు)/ హామీదారు(లు)లో ఎవరికైనా ఫోన్, ఉత్తరం లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేయడం అనేది రుణగ్రహీతలందరికీ/గ్యారంటీ(ల)కి సమాచారంగా పరిగణించబడుతుంది.)

ఒకవేళ బ్యాంక్ రుణగ్రహీత(లు)/గ్యారంటీ(లు), చట్టపరమైన వారసులు, కార్యనిర్వాహకులు, వారసులు, జాయింట్ ఓనర్లు/హోల్డర్(లు) మొదలైన వారి నుండి ఇంటర్ సె వివాదాల గురించి మరియు/లేదా టైటిల్ పత్రాలను అందజేయడం లేదా వాటిని నిర్దిష్ట వ్యక్తి(ల)కి అప్పగించడం మొదలైన వాటి గురించి బ్యాంక్ ఏదైనా ఫిర్యాదు/క్లెయిమ్/డిమాండ్ను స్వీకరిస్తే,

పార్టీలు తమ వివాదాలను పరిష్కరించుకోవలసిందిగా బ్యాంక్ నిర్దేశిస్తుంది మరియు ఆ తర్వాత అటువంటి టైటిల్ డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడానికి సంబంధిత అందరిచే సంతకం చేయబడిన ఉమ్మడి దరఖాస్తుతో బ్యాంక్ను సంప్రదించాలి లేదా సమర్థ అధికారం/కోర్టు నుండి అవసరమైన ఆదేశాలను పొందాలి. అటువంటి సమయం వరకు, రుణగ్రహీత(లు)/గ్యారంటీ(లు)కి (సందర్భాన్ని బట్టి) టైటిల్ పత్రాలను విడుదల చేయడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు మరియు ఏ పార్టీకి చెల్లించాల్సిన బాధ్యత ఉండదు.

2.15 విఫలమైన ATM లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం

లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులలోపు విఫలమైన ATM లావాదేవీల యొక్క ప్రో-యాక్టివ్ రివర్సల్ను బ్యాంక్ సులభతరం చేస్తుంది. పేర్కొన్న గడువులోపు లావాదేవీని రివర్స్ చేయడంలో బ్యాంక్ విఫలమైతే, 5 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యమైన ప్రతి రోజు కోసం బ్యాంక్ కస్టమర్కు INR 100/- మొత్తాన్ని పరిహారంగా చెల్లిస్తుంది.

విఫలం అయిన ATM లావాదేవీ అనుమానాస్పదంగా ఉన్నట్లు కనుగొనబడిన సందర్భంలో (చెప్పబడిన లావాదేవీకి అందుబాటులో ఉన్న బ్యాంకుల లాగ్లు & రికార్డుల ప్రకారం) లేదా లావాదేవీ విజయవంతమైనప్పటికీ కస్టమర్చే ఇప్పటికీ వివాదాస్పదమైన పరిస్థితులలో, కస్టమర్ నుండి క్లెయిమ్ / వివాదాన్ని స్వీకరించిన తర్వాత మరియు క్లెయిమ్/వివాదం యొక్క సరైన ధృవీకరణ తర్వాత, విఫలమైన లావాదేవీ మొత్తాన్ని బ్యాంక్ రివర్స్ చేస్తుంది, లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు INR 100/- పరిహారంతో పాటుగా బ్యాంక్ మొత్తాన్ని ఖాతాదారుల ఖాతాకు క్రెడిట్ చేస్తుంది.

పాక్షిక వైఫల్యం / పంపిణీకి సంబంధించిన వివాదాల సందర్భంలో, బ్యాంక్ లావాదేవీ మరియు ఇతర రికార్డుల విచారణపై, వివాద తేదీ నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలో, లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యమయ్యే ప్రతి రోజుకు INR 100/- పరిహారంతో పాటు ఖాతాదారుల ఖాతాకు మొత్తాన్ని జమ చేసే తేదీ వరకు, వివాదాస్పద మొత్తాన్ని కస్టమర్ ఖాతాకు జమ చేస్తుంది.

2.16 విఫలమైన IMPS/UPI లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం

విఫలమైన IMPS / UPI (P2P) లావాదేవీ విషయంలో, చెల్లింపు చేసే కస్టమర్ యొక్క ఖాతా డెబిట్ చేయబడినప్పటికీ, లబ్ధిదారు ఖాతాలో క్రెడిట్ చేయబడనట్లయితే (నిధుల బదిలీ), లావాదేవీ తేదీ నుండి 1 క్యాలెండర్ రోజు వ్యవధిలో (T+క్యాలెండర్1) విఫలమైన లావాదేవీని లబ్ధిదారు

బ్యాంక్ రివర్స్ చేస్తుంది. ఒకవేళ విఫలమైన IMPS/UPI లావాదేవీని తిరిగి పంపడంలో ఆలస్యమైనట్లయితే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ పేర్కొన్న కాలపరిమితిని మించి రోజుకు INR 100/- చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.

చెల్లింపు చేసే కస్టమర్ UPI/IMPS లావాదేవీ ద్వారా తప్పుడు లబ్ధిదారునికి నిధులను బదిలీ చేసినట్లయితే ఈ పరిహారం వర్తించదు.

UPI (P2M) లావాదేవీ విఫలమైన సందర్భంలో, చెల్లింపు చేసే కస్టమర్ ఖాతా నుండి డెబిట్ చేయబడినప్పటికీ, వ్యాపారి స్థానంలో లావాదేవీ నిర్ధారణ అందకపోతే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ (సముపార్జన బ్యాంక్) లావాదేవీ తేదీ నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులలోపు లావాదేవీని స్వయంచాలకంగా రివర్స్ చేస్తుంది (T+ క్యాలెండర్ 5). ఒక వేళ, విఫలమైన UPI లావాదేవీని తిరిగి పంపడంలో ఆలస్యం చెప్పబడిన కాలపరిమితిని మించి ఉంటే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ పేర్కొన్న కాలపరిమితికి మించి రోజుకు INR 100/- చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.

2.17 విఫలమైన కార్డ్ లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం

కార్డ్ నుండి కార్డ్ బదిలీ లావాదేవీ విఫలమైన సందర్భంలో, కార్డ్ ఖాతా డెబిట్ చేయబడి, లబ్ధిదారుని కార్డ్ ఖాతా క్రెడిట్ చేయబడనట్లయితే, విఫలమైన లావాదేవీ ద్వారా వచ్చే ఆదాయం లావాదేవీ తేదీ నుండి 1 క్యాలెండర్ రోజులోపు లావాదేవీ జరిపిన కార్డ్ కి పంపబడుతుంది (T+ క్యాలెండర్ 1). ఒకవేళ, విఫలమైన కార్డ్ని కార్డ్ ట్రాన్సాక్షన్ కి రివర్స్ చేయడంలో ఆలస్యమైతే, పేర్కొన్న కాలపరిమితి దాటితే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ పేర్కొన్న కాలపరిమితి దాటి రోజుకు INR 100/- చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.

విఫలమైన పాయింట్-ఆఫ్-సేల్ (PoS / కార్డ్ ప్రెజెంట్) మరియు విఫలమైన ఇ-కామర్స్ (కార్డ్ లేదు) లావాదేవీల విషయంలో, ఖాతా డెబిట్ చేయబడినప్పటికీ, వ్యాపారి స్థానంలో ధృవీకరణ అందకపోతే, అంటే థార్డ్-స్ట్రీమ్ రూపొందించబడకపోతే, లావాదేవీ తేదీ (T+ క్యాలెండర్ 5) నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులలోపు లావాదేవీ స్వయంచాలకంగా తిరిగి పంపబడుతుంది. ఒక వేళ, విఫలమైన PoS లావాదేవీని తిరిగి మార్పడంలో ఆలస్యం జరిగితే, T+5 క్యాలెండర్ రోజులలో పేర్కొన్న కాలపరిమితిని మించి ఉంటే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ పేర్కొన్న కాలపరిమితిని మించి రోజుకు INR 100/- చొప్పున పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

2.18 విఫలమైన ఆధార్ ఎనేబుల్డ్ పేమెంట్స్ సిస్టమ్స్ (AEPS) లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం

AEPS లావాదేవీ విఫలమైన సందర్భంలో, కస్టమర్ల ఖాతా డెబిట్ చేయబడినా, వ్యాపారి స్థానంలో ధృవీకరణ అందకపోయినా లేదా కస్టమర్ల ఖాతా డెబిట్ చేయబడినా, లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో క్రెడిట్ చేయబడకపోతే, కొనుగోలు చేసిన బ్యాంకు లావాదేవీ తేదీ (T+ క్యాలెండర్ 5) నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులలోపు క్రెడిట్ సర్దుబాటును చేయాలి. ఒకవేళ, క్రెడిట్ సర్దుబాటును ప్రారంభించడంలో ఆలస్యం T+5 క్యాలెండర్ రోజులలో పేర్కొన్న సమయ ప్రేమని మించి ఉంటే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ పేర్కొన్న కాలపరిమితికి మించి రోజుకు INR 100/- చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.

2.19 విఫలమైన ఆధార్ పేమెంట్ బ్రిడ్జ్ సిస్టమ్ (APBS) లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం

APBS లావాదేవీ విఫలమైన సందర్భంలో, లబ్ధిదారుని ఖాతా జమ చేయబడకపోతే, కొనుగోలు చేసిన బ్యాంక్ లావాదేవీ తేదీ (T+1) నుండి 1 క్యాలెండర్ రోజులోపు తిరిగి పంపాలి. ఒకవేళ, క్రెడిట్ సర్దుబాటును చేయడంలో ఆలస్యం T+1 క్యాలెండర్ రోజులో పేర్కొన్న సమయ ప్రేమిని మించి ఉంటే, లబ్ధిదారు బ్యాంక్ పేర్కొన్న కాలపరిమితిని మించి రోజుకు INR 100/- చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.

2.20 విఫలమైన నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (NACH) లావాదేవీల క్రెడిట్లో ఆలస్యం

T+1 క్యాలెండర్ రోజులోపు లబ్ధిదారుల బ్యాంక్ క్రెడిట్ చేయని లావాదేవీని రివర్స్ చేస్తుంది. T+1 క్యాలెండర్ రోజు కంటే ఆలస్యమైతే బ్యాంక్ రోజుకు రూ. 100 పరిహారంగా చెల్లిస్తుంది.

2.21 ప్రీపెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్- కార్డ్లు/వాలెట్ల ద్వారా ప్రారంభించబడిన లావాదేవీల కోసం లబ్ధిదారుల ఖాతా క్రెడిట్లో ఆలస్యం

ఆఫస్ లావాదేవీ- UPI, కార్డ్ నెట్వర్క్, IMPS మొదలైన వాటిపై లావాదేవీ జరుగుతుంది. సంబంధిత సిస్టమ్ యొక్క TAT మరియు పరిహారం నియమం వర్తిస్తాయి.

ఆన్- Us లావాదేవీ- PPI డెబిట్ చేయబడింది కానీ వ్యాపారి స్థానంలో లావాదేవీ నిర్ధారణ అందలేదు. T+1 క్యాలెండర్ రోజులో రివర్స్ అమలు చేయబడుతుంది. T+1 క్యాలెండర్ రోజు కంటే ఎక్కువ ఆలస్యం జరిగితే, కస్టమర్కు రోజుకు రూ. 100 పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

2.22 డూప్లికేట్ డ్రాఫ్ట్ జారీలో ఆలస్యానికి వడ్డీ చెల్లింపు

తగిన నష్టపరిహారం ఆధారంగా కొనుగోలుదారుకు డూప్లికేట్ డ్రాఫ్ట్ జారీ చేయబడుతుంది. అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించినప్పటి నుండి -15 పని దినాలలోగా బ్యాంక్ కస్టమర్కు డూప్లికేట్ డ్రాఫ్ట్ (బ్యాంకు వద్ద డ్రా చేసినది) జారీ చేస్తుంది.

నిర్ణీత వ్యవధి కంటే ఆలస్యం అయినట్లయితే, సంబంధిత మెచ్చ్యారిటీ యొక్క ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ కి వర్తించే రేటు ప్రకారం బ్యాంక్ కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. నిర్ణీత వ్యవధి కంటే ఎక్కువ రోజుల పాటు ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ కు వర్తించే రేటుతో ఇటువంటి పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

కొనుగోలుదారు లేదా లబ్ధిదారుడు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ కోసం అభ్యర్థన చేసిన సందర్భాల్లో మాత్రమే ఇది వర్తిస్తుంది మరియు మూడవ పార్టీ ఎండార్స్మెంట్ల విషయంలో వర్తించదు.

2.23 క్రెడిట్ కార్డ్లపై లావాదేవీలు / ఛార్జీలు

గ్రహీత అనుమతి లేకుండా బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డ్ ను జారీ చేసినట్లు నిర్ధారించబడినప్పుడు, బ్యాంక్ ఛార్జీలను తక్షణమే రివర్స్ చేయడమే కాకుండా, ఈ విషయంలో రివర్స్ చేయబడిన ఛార్జీల విలువ కంటే రెండింతలు మొత్తాన్ని గ్రహీతకు నిరుత్సాహపడకుండా పరిహారం కూడా చెల్లిస్తుంది. కార్డ్ పై ఎటువంటి లావాదేవీలు జరగనప్పటికీ మరియు అటువంటి ఛార్జీలు కస్టమర్ నుండి రికవరీ చేయబడినప్పటికీ కస్టమర్కు విధించబడే ఛార్జీలు మాత్రమే ఛార్జీలలో ఉంటాయి.

క్రెడిట్ కార్డ్ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి కస్టమర్లు తప్పుగా నివేదించిన లావాదేవీలు, వ్యాపార సంస్థకు నిర్దిష్ట సూచన అవసరమయ్యే లావాదేవీలు వీసా/మాస్టర్ కార్డ్ ఇంటర్నెషనల్ నిర్దేశించిన ఛార్జ్ బ్యాక్ నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడతాయి. లావాదేవీ తేదీ నుండి 60 రోజులలోపు వివాదం/నిరసన లేవనెత్తబడి, ఛార్జ్ స్లిప్ను గుర్తించడానికి అవసరమైన ఛార్జీలు చెల్లించబడితే, బ్యాంక్ వివరణ మరియు అవసరమైతే, గరిష్టంగా 60 రోజుల వ్యవధిలో కస్టమర్కు డాక్యుమెంటరీ సాక్ష్యాలను అందిస్తుంది.

2.24 3వ పార్టీ ఉత్పత్తులను తప్పుగా అమ్మడం

బ్యాంక్ ద్వారా థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులను తప్పుగా విక్రయించినట్లు లేదా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా బ్యాంక్ ఆమోదించిన కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు ఆరోపిస్తూ కస్టమర్ నుండి బ్యాంక్ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. బ్యాంక్ తన సిబ్బంది తప్పుగా విక్రయించినట్లు గుర్తించినట్లయితే, సమస్య యొక్క తీవ్రత ఆధారంగా క్రమశిక్షణా చర్యను ప్రారంభిస్తుంది మరియు కస్టమర్కు తగిన పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

3. పరిహారం చెల్లింపు

నష్టపరిహారం ప్రభావిత లావాదేవీ యొక్క బ్యాంక్ వాల్చుయేషన్ ద్వారా పొందిన ప్రభావాన్ని పునరావృతం చేయడం ద్వారా లేదా రెగ్యులేటరీ ద్వారా పరిహారం మొత్తాలను ప్రత్యేకంగా పేర్కొన్న సందర్భంలో, సూచించిన రూపంలో మరియు పద్ధతిలో లెక్కించిన పరిహారం యొక్క వాస్తవ మొత్తం చెల్లించబడుతుంది, విఫలమైన లావాదేవీ ద్వారా వచ్చిన ఆదాయంతో పాటు కస్టమర్కు క్రెడిట్ చేయబడుతుంది.

ఈ పాలసీ ప్రకారం నష్టపరిహారం కస్టమర్కు చెల్లించాల్సిన సందర్భాల్లో మాత్రమే ఏదైనా మినహాయింపు లేదా కమీషన్ నేరుగా బ్యాంక్కు ఆపాదించబడుతుంది.

ప్రతిష్టకు నష్టం, సమాజంలో ప్రతిష్ట కోల్పోవడం, వ్యాపార నష్టం, ఆదాయ నష్టం మొదలైన గుణాత్మక అంశాల ఆధారంగా ఎటువంటి క్లెయిమ్ పరిగణించబడదు.

పరిహారం మొత్తం కేవలం బ్యాంక్ పుస్తకాలలో ఉన్న మొత్తం నుండి ఉత్పన్నమయ్యే కస్టమర్ యొక్క వాస్తవ ఆర్థిక నష్టానికి పరిమితం చేయబడింది మరియు ఏదైనా సందర్భంలో, పైన ఇవ్వబడిన వివిధ సేవలకు సూచించిన గరిష్ట పరిమితులకు పరిమితం చేయబడింది.

ఒకవేళ బ్యాంక్ పాలసీకి అనుగుణంగా ఏదైనా నష్టపరిహారాన్ని చెల్లించాల్సిన బాధ్యత ఉన్నట్లయితే, విచారణ పూర్తయిన 7 పనిదినాల్లోపు లేదా విఫలమైన లావాదేవీల మొత్తాలతో పాటు రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలలో ప్రత్యేకంగా పేర్కొన్న చోట ఫిర్యాదుదారుకు చెల్లించబడుతుంది.

4. ఫోర్స్ మేజర్

బ్యాంక్ నియంత్రణకు మించిన ఏదైనా ఊహించని సంఘటనలు(పౌర కల్లోలం, విధ్వంసం, ప్రమాదం, అగ్నిప్రమాదం, ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా

ఇతర "దేవుని చర్యలు", యుద్ధం, బ్యాంక్ సౌకర్యాలకు నష్టం లేదా దాని కరెన్సెండ్‌బట్ బ్యాంక్(లు), సాధారణ కమ్యూనికేషన్ సాధనాలు లేకపోవటం లేదా అన్నింటికీ మాత్రమే పరిమితం కాకుండా రవాణా రకాలు మొదలైనవి) పేర్కొన్న సేవా డెలివరీ పారామితులలో తన బాధ్యతలను నిర్వర్తించకుండా నిరోధించే అవకాశం ఉన్నట్లయితే, ఏదైనా సేవ ఆలస్యం అయిన క్రెడిట్/అందుబాటులో లేకుంటే, కస్టమర్‌లకు పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.

5. కస్టమర్ బాధ్యత

చెక్ బుక్, పాస్‌బుక్, కార్డ్‌లు, పిన్‌ను సురక్షితంగా ఉంచడంలో కస్టమర్ జాగ్రత్తలు తీసుకోవడం, సక్రమంగా జారీ చేయబడిన చెక్కులు లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారం యొక్క అసురక్షిత తరలింపు మరియు బ్యాంక్ జారీ చేసిన "చేయవలసినవి మరియు చేయకూడనివి" పాటించకపోవడం వల్ల వినియోగదారులకు నష్టం గురించి కస్టమర్ ద్వారా బ్యాంకుకు తెలియజేయబడే వరకు బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు. కస్టమర్ మోసపూరితంగా వ్యవహరించడం మరియు/లేదా సహేతుకమైన శ్రద్ధ లేకుండా వ్యవహరించడం వలన అతనికి/ఆమెకు నష్టం జరిగింది. పోగొట్టుకున్న పిన్ దుర్వినియోగం, పాస్‌వర్డ్‌ల రాజీ లేదా రహస్య సమాచారం వల్ల కలిగే నష్టాల కోసం, అటువంటి నష్టం/రాజీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేయబడి, దాని దుర్వినియోగాన్ని నిరోధించడానికి చర్యలు తీసుకునే వరకు బ్యాంకు కూడా బాధ్యత వహించదు.

5.1 సానుకూల చెల్లింపు వివరాలను సమర్పించడం

- రూ.50,000 మరియు అంతకంటే ఎక్కువ విలువ కలిగిన చెక్కులను జారీ చేసే సమయంలో చెక్కు వివరాలను సమర్పించడానికి కస్టమర్లకు బ్యాంక్ పాజిటివ్ పే ప్లాట్‌ఫారమ్‌ను ప్రారంభించింది. డ్రాయర్ సంతకం మరియు చెక్కు పత్రం వాస్తవమై ఏదైనా మోసం జరిగితే, దానికి సంబంధించిన చెల్లింపు వివరాలను కస్టమర్ సమర్పించనట్లయితే, కస్టమర్‌కు పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. అటువంటి సందర్భాలలో, CTS గ్రిడ్స్‌లో ప్యానెల్ ఫర్ రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫ్ డిస్క్వాల్స్ (PRD) మెకానిజం క్రింద RBI ఫిర్యాదులను స్వీకరించదు. ఉదా., కస్టమర్ వేర్వేరు చెల్లింపుదారు పేరు లేదా మొత్తంతో చెక్‌ను జారీ చేసారు, కానీ మోసగాడు ఈ వివరాలను మార్చారు, చెక్‌ను క్లీయర్ చేసే సమయంలో బ్యాంక్ వైపు నుండి ఎటువంటి పొరపాటు జరగలేదు.
- చెక్ విలువ రూ. 5,00,000/- మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఉంటే సానుకూల చెల్లింపు వివరాలను తప్పనిసరి చేయడానికి RBI సభ్య బ్యాంకులను అనుమతించింది (దయచేసి RBI సర్క్యులర్ నంబర్ RBI/2020-1/41/DPSS.CO.RPPD.No.309/04.07.2005/2020-21 తేదీ సెప్టెంబర్ 25, 2020 ని చూడండి). అయితే, ఈ నిబంధనను 01.09.2021 నుండి అమలు చేయాలని బ్యాంక్ నిర్ణయించింది, చెక్ విలువ రూ. 5,00,000/- మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఉంటే ఏ కస్టమర్ తప్పనిసరిగా సంబంధిత వివరాలను సమర్పించాలి. రూ. 5,00,000/- & అంతకంటే ఎక్కువ విలువ కలిగిన చెక్కు కోసం సానుకూల చెల్లింపు వివరాలు లేనట్లయితే (అంటే, కస్టమర్ వివరాలను సమర్పించనందున), CTS క్లీయరింగ్ ద్వారా చెక్కును సమర్పించినప్పుడు చెక్ సమర్పించిన బ్యాంక్‌కు తిరిగి ఇవ్వబడుతుంది.

6. ప్రభుత్వ పెట్టుబడి ఉత్పత్తులు, పెన్షన్ పథకం (APY మరియు NPS) మరియు పెన్షన్

PFRDA నుండి మార్గదర్శకాల ప్రకారం సర్క్యులర్ నంబర్. PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs 15 సెప్టెంబర్ 2017 నాటి, అన్ని POPలు కస్టమర్ అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయడానికి టైమ్లైన్లకు కట్టుబడి ఉండాలి. అభ్యర్థన కొత్త ఖాతా తెరవడం / తదుపరి సహకారం / PRAN అభ్యర్థనను మార్చడం / నిష్క్రమణ అభ్యర్థన / ఏదైనా ఇతర కస్టమర్ అభ్యర్థన కావచ్చు. PFRDA నిర్దేశించిన విధంగా సమయపాళనలతో కూడిన సేవా అభ్యర్థనల జాబితా, ఆలస్యమైతే పరిహారంతో పాటు చెల్లించాలని నిర్వచించబడింది

ఆలస్యమైతే, POP వినియోగదారుకు నిర్వచించబడిన రేటుతో పరిహారాన్ని చెల్లించవలసి ఉంటుంది మరియు దానిని కస్టమర్ల PRANకి జమ చేస్తుంది.

అటువంటి ఆలస్యాల డేటా కాలానుగుణంగా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు ప్రదురించబడుతుంది మరియు దానినే CSCBకి అందించబడుతుంది.

సెంట్రల్ పెన్షన్ అకౌంటింగ్ కార్యాలయం నుండి సర్క్యులర్ RBI/2021-22/08 DGBA.GBD. No. S-1/31.02.007/2021-22, తేదీ 17 మే 2021, ప్రకారం అన్ని ఏజెన్సీ బ్యాంకులు పెన్షన్ పంపిణీని ప్రాసెస్ చేయడానికి సమయపాళనకు కట్టుబడి ఉండాలి.

చెల్లింపు గడువు తేదీ తర్వాత ఆలస్యం మరియు అదే రోజున పెన్షనర్ నుండి ఎటువంటి దావా లేకుండా పరిహారం స్వయంచాలకంగా పెన్షనర్ ఖాతాలో జమ చేయబడుతుంది, అక్టోబరు 1, 2008 నుండి చేసిన అన్ని ఆలస్యమైన పెన్షన్ చెల్లింపులకు సంబంధించి, సవరించిన పెన్షన్/పెన్షన్ బకాయిల కోసం బ్యాంక్ క్రెడిట్ చేసినపుడు ఆలస్యమైతే, సంవత్సరానికి 8 శాతం స్థిర వడ్డీ రేటుతో పెన్షన్ / బకాయిలను జమ చేయడంలో ఆలస్యం కోసం, పెన్షన్ చెల్లించే బ్యాంకులు పెన్షనర్కు పరిహారం చెల్లించాలి.

సర్క్యులర్ RBI/2021-22/08 DGBA.GBD. No. S-1/31.02.007/2021-22 ద్వారా సెంట్రల్ పెన్షన్ అకౌంటింగ్ ఆఫీస్లో పేర్కొన్న రేటు ప్రకారం పరిహారం లెక్కించబడుతుంది. చెల్లింపు గడువు తేదీ తర్వాత జాప్యానికి ఇది సంవత్సరానికి 8 శాతం స్థిర వడ్డీ రేటుతో లెక్కించబడుతుంది మరియు పరిహారం పెన్షనర్ ఖాతాలో జమ చేయబడుతుంది.

7. నిరాకరణ నిబంధన

ఇక్కడ పైన ఉన్న దేనితోనూ కాకుండా, కింది సందర్భాలలో బ్యాంక్ ఎలాంటి పరిహారం చెల్లించదు:

- I. నాన్ ఫండింగ్ మరియు సెక్యూరిటీ సమ్మతి కారణంగా ఇతర బ్యాంకులతో సమాన చెల్లింపు ఒప్పందాన్ని డిసానర్ చేయడం.
- II. బ్యాంక్ నియంత్రణకు మించిన కారణాల వల్ల వ్యాపారం పనిచేయకపోవడం వల్ల జరిగిన జాప్యాలు, ఆలస్యం మొదలైన వాటి గణన కోసం అటువంటి ఈవెంట్ల ద్వారా కవర్ చేయబడిన వ్యవధిని వదిలివేయబడుతుంది.
- III. సబ్-జ్యూడీస్ మరియు కోర్టుల ముందు పెండింగ్లో సమస్యలు, అంబుడ్స్మన్, మధ్యవర్తి, ప్రభుత్వం మరియు స్టే కారణంగా తాత్కాలికంగా నిలిపివేయబడిన అంశాలు ఉన్నప్పుడు.

IV. కస్టమర్ల ద్వారా వివాదాస్పదమైన క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలు వీసా/మాస్టర్ కార్డ్ ఇంటర్నేషనల్/రూపీ (NPCI) ద్వారా నిర్దేశించబడిన ఛార్జ్బ్యాక్ నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడతాయి. బ్యాంక్ గరిష్టంగా 120 రోజుల వ్యవధిలో కస్టమర్కు వివరణ మరియు అవసరమైతే డాక్యుమెంటరీ సాక్ష్యాలను అందిస్తుంది.

8. పాలసీ సవరణ/మార్పు:

బ్యాంక్ తన స్వంత అభీష్టానుసారం ఈ విధానాన్ని సవరించే/సవరించే హక్కును కలిగి ఉంది. ఏదేమైనా, వార్షిక వ్యవధిలో పాలసీని సమీక్షించడానికి బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది.

చివరగా సమీక్షించబడినది - జూన్, 2022