

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಜೂನ್ 2023

ವಿಭಾಗ	ವಿಷಯ	ಪುಟ
1	ಮುನ್ನುಡಿ	3
2	ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು	3
3	ಕಾರ್ಯ ನೀತಿ	3
3.1	ಅನಧಿಕೃತ/ದೋಷಯುತ ಡೆಬಿಟ್	3
3.2	ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (RTGS/NEFT)/ಇತರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು	4
3.3	'ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ' ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ	8
3.4	ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)	8
3.5	ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು	9
3.6	ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಉಪಕರಣಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	10
3.7	ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ	10
3.8	ನಕಲಿ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ವಿತರಣೆ	10
3.9	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಏಜೆಂಟ್ ನಿಂದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಉಲ್ಲಂಘನೆ	10
3.10	ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಮೋಚನೆ ಸ್ಲಿಪ್ ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು	11
3.11	ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿ	11
3.12	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಾಪಸಾತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	11
3.13	ವಿಫಲವಾದ ATM ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	12
3.14	ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ/ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳ ರಿವರ್ಸಲ್	13
3.15	ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ	16
3.16	ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ	17
3.17	ವಾಸ್ತವ/ನೇರ ನಷ್ಟ	17
3.18	ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ	17
3.19	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ	17
4	ಆಡಳಿತ	18
4.1	ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ	18
4.2	ಪುನರವಲೋಕನ	18

1. ಮುನ್ನುಡಿ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಖಾತೆಯ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ, ಚೆಕ್‌ಗಳು/ಉಪಕರಣಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಸ್ಟಾಪ್ ಪಾವತಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಭಾರತದೊಳಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ಭಾರತದ ಹೊರಗಿನ ಹಣ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಸಿದ ಉಪಕರಣಗಳು, ATM ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಒನ್-ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ (OTP) ಅಥವಾ 2 ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣ (2FA), ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಬೆಂಬಲಿತವಾಗಿಲ್ಲದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಂಚನೆಗಳು. ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು DBIL ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ.

2. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. OTP ಅಥವಾ 2FA ಬೆಂಬಲಿಸದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷವು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಈ ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ತನ್ನ ನಿಲುವನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕರ್-ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. RBI ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ನೀತಿಯು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಕಾರ್ಯ ನೀತಿ

3.1 ಅನಧಿಕೃತ/ದೋಷಯುತ ಡೆಬಿಟ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಅನಧಿಕೃತ / ದೋಷಯುತ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ, ಕ್ಲೈಂಟ್ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ತಕ್ಷಣ ಅಥವಾ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ದೋಷಯುತ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ಆಂತರಿಕ ಶೋಧನೆಯ ಮೂಲಕ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅನಧಿಕೃತ / ದೋಷಯುತ ಡೆಬಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ (ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ದಿನಾಂಕವಲ್ಲ). ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪು ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಮೂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪು ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಪ್ರತಿಫಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬಗಳು ಸಂಭವಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ತಪ್ಪು ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. DBS ನಿಂದ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ತಪ್ಪು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಭಾಗದಲ್ಲಿನ ದೋಷದಿಂದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು, ಅಂತಹ ರಿವರ್ಸಲ್ ಅನ್ನು ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

3.2 ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/NACH ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು
ಗ್ರಾಹಕರ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳು / ECS ಅಥವಾ NACH ಡೆಬಿಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ದಿನಾಂಕದಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಡೆಬಿಟ್ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶ/ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಬೇಕಾದ ಖಾತೆಗೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ. RTGS/NEFT/IMPS/UPI ಯಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿ ವಿಧಿಸಿದರೆ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪು ನಮೂದನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಪರಿಹಾರವು ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನೇರ ಮತ್ತು ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕಡಿತ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕಡಿತದಿಂದಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಉಳಿತಾಯ / ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನಧಿಕೃತ ದೋಷಪೂರಿತ ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾದಲ್ಲಿ, ಇದಕ್ಕೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉಲ್ಲೇಖ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದು, ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವಿಕೆ/ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ವಿಸ್ತರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಆಬ್ಲಿಗ್ಷನ್‌ಗಳು ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಹ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಯಾರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದೆ ಎಂದು ದೃಢಪಡಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಯಶಸ್ವಿಯಾದ ಅಥವಾ 'ವಿಫಲ' ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದ ಅಥವಾ 'ವಿಫಲವಾದ' ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂವಹನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳ ಅಡ್ಡಿ, ATM‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಗದು ಇಲ್ಲದಿರುವುದು, ಸೆಷನ್‌ಗಳ ಸಮಯ ಮೀರುವುದು, ವಿವಿಧ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗದ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ವೈಫಲ್ಯ ಸಂಭವಿಸಬಹುದು.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ವಹಿವಾಟು ವಿಳಂಬವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಉಂಟಾದರೆ RTGS/NEFT/NACH ನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ:

- ಖಾತೆಯನ್ನು ಫ್ರೀಜ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
- ಖಾತೆ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿದೆ
- ಖಾತೆ ಸುಪ್ತವಾಗಿದೆ
- ಫಲಾನುಭವಿಯ ಹೆಸರು ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ಕಾರಣ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ತಪ್ಪಾದ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಹೆಸರು.
- ತಪ್ಪಾದ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಕೋಡ್
- NR –
 - o NRE ಅಲ್ಲದ ಪಾವತಿದಾರರು NRE ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ
 - o NRO ಖಾತೆಗೆ ಒಳಗಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್
 - o ಹಣದ ಮೂಲ ಒದಗಿಸಿಲ್ಲ
- ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾನ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಕಾರಣ
- ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ರಚನಾತ್ಮಕ ನಗದು/ವ್ಯಾಪಾರ/FX/ಸಾಲ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಆದ್ದರಿಂದ ವಿಳಂಬವು T+1 ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ T ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೇಗೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

RTGS

2 ಗಂಟೆಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಫಲವಾದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಮೂಲದ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತುತ ರೆಫೋ ದರದಲ್ಲಿ 2% ನಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಳಂಬ/ಜಮಾ ಮಾಡದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, UTR ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -

ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು
ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
1 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಮರ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್
ಸರ್ ಪಿಎಂ ರಸ್ತೆ,
ಮುಂಬೈ, 400 001
cgmcepd@rbi.org.in

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು RTGS ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ RBI FAQ ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ-
https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಎರಡು ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ NEFT ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಿಂತಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೀಡಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಅಪಧಿಗೆ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಎರಡು ಶೇಕಡಾ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ವಿವಾದ/ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

NEFT ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೌಲಭ್ಯ ಕೇಂದ್ರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಅಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಕ್ಕೆ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಬಹು-ಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: NEFT ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ RBI FAQ ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ:
https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	ಆಧಾರ್ ಪಾವತಿ ಸೇತುವೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (APBS)		
A	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದೆ	T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ	T+1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-.

2	ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IMPS)		
A	ಖಾತೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T+1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸ್ವಯಂ ರಿವರ್ಸ್ (R).	T+1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-.

3	ಏಕೀಕೃತ ಪಾವತಿಗಳ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (UPI)		
A	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T+1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸ್ವಯಂ ರಿವರ್ಸ್ (R).	T+1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-.
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೆ ಪಾವತಿ).	T+5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸ್.	T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-.

4	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.	T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.	T+1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-.
B	ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡರೂ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	

ಮೇಲಿನ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ, RBI ಸಂವಹನದ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ T+1/T+5 ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಬಹುದು:

- * ನಿಗದಿತ TAT ಯು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೊರಗಿನ ಮಿತಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು
- * ಅಂತಹ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತವೆ.

ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಹಾರವು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸ್ವಯಂ ಮೋಟೋ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಪರಿಸರ ಪಾಲುದಾರರ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಉದಾ., NPCI) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ/ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಂದಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ UPI/IMPS ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

NPCI IMPS/UPI ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಹಾರ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

- DBS (ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ) ನಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, NPCI ಇತ್ಯರ್ಥದ ಭಾಗವಾಗಿ DBS ಅನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿದಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DBSನ ಜೇಬಿನಿಂದ ಪರಿಹಾರವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರವಾನೆಯಾಗುತ್ತದೆ (ಮತ್ತು DBS ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲ).

- ಕೌಂಟರ್ ಪಾರ್ಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ (DBS ರಿಮಿಟರ್ ಆಗಿರುವ ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ), NPCI ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾಕೆಟ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

TAT ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿರುವಂತೆ ವೈಫಲ್ಯದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು:

"ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS 2021)" ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರನ್ನು ಯಾರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

3.3 ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ' ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ

ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿರೋಧಾತ್ಮಕ ಸೂಚನೆಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ತುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಜಮೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ 3.1 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಅತಿಕ್ರಮಿಸುವ ಅಂಶದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟಿನ ಇತಿಹಾಸದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.4 ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)

ವಿದೇಶಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಕಾಲಿಕ ಸಾಲವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಉಪಕರಣಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯವು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ದೇಶದೊಳಗೆ, ಸ್ಥಳದಿಂದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಭವವಾಗಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ ಉಪಕರಣಗಳ ವಾಪಸಾತಿಗೆ ಸಮಯ ನಿಯಮಗಳು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಸ್ಟ್ರೋ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಜಮೆ ನೀಡಲು ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬದ ಬಡ್ಡಿ
- ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ದರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಚಲನೆಯಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸಂಭವನೀಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

3.5 ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಭಾಗವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯವನ್ನು ಮೀರಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಉಪಕರಣಗಳ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ (ಸ್ಥಳೀಯ/ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳು) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡದೆಯೇ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಉಪಕರಣಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- a) ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ.
- b) CTS ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಹೊರರಾಣಿ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ ಮತ್ತು CTS ಅಲ್ಲದ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು.
- c) ವಿಳಂಬವು 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಆಯಾ ಅವಧಿಯ ರೇವೆನಿಗಳು (ಅಕಾಲಿಕ ವಾಪಸಾತಿ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವೆನಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು).
- d) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ, 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವೆನಿ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚೆ ವಿಧಿಪತ್ರವಲ್ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವೆನಿಗಳಿಗೆ ದರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ).
- e) ಸಂಗ್ರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್/ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ರಷ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರು 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ರೇವೆನಿ ಮಾಡಿದರೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹೊರರಾಣಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ರೇವೆನಿ ಮಾಡಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3.6 ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಉಪಕರಣಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಧನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸುವ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್ / ಸಾಧನದ ಮೊತ್ತದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

3.7 ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು

ಹಣ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳ ಬುಕಿಂಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಹಣದ ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿತ ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಬುಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಠೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಟ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮೆಚುರಿಟಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನುಂಟುಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ನಿಜವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

3.8 ನಕಲಿ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ವಿತರಣೆ

ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಕಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಮುಕ್ತಾಯ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ (ಅಕಾಲಿಕ ವಾಪಸಾತಿ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು). ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ನಕಲಿ ಬೇಡಿಕೆ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಖರೀದಿದಾರರು ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

3.9 ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಬದ್ಧತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ಸಂಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಪಿಸಿಕೊಂಡರೂ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ನಿಜವಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಕಸ್ಸಮ್ ಎರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದು ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ಹಣಕಾಸು ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕತೆ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

3.10 ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಮೋಚನೆ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ

ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್‌ಗೆ ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಂಬವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರದಲ್ಲಿ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಲಿಪ್ ವಿಳಂಬವಾಗಿದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾವರಿನ್ ಗೋಲ್ಡ್ ಬಾಂಡ್ (SGB) ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, T+1 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ರೆಪೋ ದರ + 2% ನಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಅರ್ಜಿಯ ಹೂಡಿಕೆ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.11 ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು, ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಗೆ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಯ ಭದ್ರತೆಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯು 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಾರಕ್ಕೆ ರೂ.100/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ ರೂ.5,000/- ಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

3.12 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಾಪಸಾತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

NEFT, RTGS ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳಂತಹ ಒಳಗಿನ ಹಣ ರವಾನೆಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ದೋಷ ಅಥವಾ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗೆ ಮೀರಿದ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ NEFT/NECS/NACH ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಶೇಕಡಾ ಎರಡು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗೆ ಮೀರಿ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ RTGS ಅನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಹಿವಾಟು/ರಿಟರ್ನ್ ದಿನಾಂಕದಂದು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ REPO ದರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದಿನಕ್ಕೆ ಎರಡು ಪ್ರತಿಶತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ದಿನ ಪಾಸ್ ಮಾಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಒಂದು ದಿನಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಖಾತೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಲ್ಲ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇತ್ಯಾದಿ, ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸದಸ್ಯರ ಸದಸ್ಯ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ಗಂಟೆಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ RTGS ಪಾವತಿಗಳಿಗಾಗಿ RTGS ವ್ಯವಹಾರ ದಿನದ ಅಂತ್ಯದ ಮೊದಲು ಮೂಲ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ NEFT ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಸದಸ್ಯ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.13 ವಿಫಲವಾದ ATM ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ಕಸ್ಟಮರ್ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ರವಾನಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ 100 ನಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಇಲ್ಲದ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕ.ಸಂ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
1	ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರಗಳು (ATMಗಳು)		
A	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ನಗದು ವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಗರಿಷ್ಠ T+5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರೋ-ಆಕ್ಟಿವ್ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ (R).	T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ದಿನ `100/-, ಖಾತೆದಾರರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆ

ರಿವರ್ಸ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೈಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕ್ರಮ

ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.pag>

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿವರ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ಉಲ್ಲೇಖ ಬಿಂದುವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿವರ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಕ್ಕೆ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಬಹು-ಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪರಿಹಾರ:

ಕ.ಸಂ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
2	ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು		
a	ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು (R) ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-.
b	Pos ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟದ ಪಾಯಿಂಟ್ (Pos) (ಕಾರ್ಡ್ ಇದೆ).		
	Pos ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟದ ಪಾಯಿಂಟ್ (Pos) (ಕಾರ್ಡ್ ಇದೆ).	T+5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸಲ್.	T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ` 100/-
	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		
c	ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸಿಲ್ಲ (CNP) (ಇಕಾಮರ್ಸ್)		
	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		

3.14 ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ/ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳ ರಿವರ್ಸಲ್

ಒನ್-ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ 2 ಫ್ಯಾಕ್ಟರ್ ಅಥೆಂಟಿಕೇಶನ್ (2FA) ಅನುಸರಿಸಿದ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲೆ ಉಂಟಾಗುವ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್ ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಸಂಭವಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು - ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ, ಅದರ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ವಿವರಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಇಲ್ಲ

1. ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ:
 - i) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಕೊಡುಗೆ ವಂಚನೆ/ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ/ಕೊರತೆ (ವಹಿವಾಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).
 - ii) ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯು ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

2. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:
 - i) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆ.
 - ii) ಅನಧಿಕೃತ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ (ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು), ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ಟೇಬಲ್ ಅಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಟೇಬಲ್ 1		
ಪಾಯಿಂಟ್ 2 (ii) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ		
ಖಾತೆಯ ಪ್ರಕಾರ		ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
*	BSBD/ಸಣ್ಣ ಖಾತೆಗಳು	5,000
*	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು	10,000

*	ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಡುಗೊರೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	25,000
*	ಪ್ರಸ್ತುತ/ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/MSMEಗಳ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	
*	ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು/ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು (ವಂಚನೆಯ ಘಟನೆಯ ಹಿಂದಿನ 365 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ)/ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿ	
*	5 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
*	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಚಾಲ್ತಿ/ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	
*	5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	

3. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1 (ii) ಮತ್ತು ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 2 (ii) ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಟೇಬಲ್ 2ರಲ್ಲಿ ಸಾರಾಂಶಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಟೇಬಲ್ 2	
ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶ	
ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ()
3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಇಲ್ಲ
4 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಟೇಬಲ್ 1 ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು
7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ	*ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ

ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೋಮ್ ಬ್ರಾಂಚ್‌ನ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಟೇಬಲ್ 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಬೇಕು.

ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು/ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ರಿವರ್ಸ್ ಟ್ರೈಮ್‌ಲೈನ್

4. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದ ನಂತರ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ವಿಮಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯದೆ, ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಮಾ ಮಾಡಬೇಕು (ಶಾಡೋ ರಿವರ್ಸಲ್). ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

5. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಪಾಯಿಂಟ್ 1 ರಿಂದ 3 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;
- ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ 90 ದಿನಗಳು, ಪಾಯಿಂಟ್ 1 ರಿಂದ 3 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
- ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್/ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದಿಲ್ಲ.

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1-5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

*ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ -ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಶಯಾಸ್ಪದ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಜೋಡಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೇಸ್-ಓ-ಕೇಸ್-ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ತನಿಖೆಗಳ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ.

(i) ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದ ಕಡೆಗೆ ಅಕ್ರಮ / ವಂಚನೆ ಎಸಗಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಶಾಖೆಯ ಒಮ್ಮೆ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

(ii) ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, OTP ಅಥವಾ 2 ಅಂಶಗಳ ದೃಢೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣದ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

(iii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ತಪ್ಪಾಗಲೀ ಇಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ 50% ವರೆಗೆ (INR 5,000 ಮೀರದಂತೆ) ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತೆಯ ಜೀವಿತಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ
- ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಡೆಬಿಟ್/ATM/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಾಧನಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.
- ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಯಾವಾಗಲೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ATM/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ವಹಿವಾಟುಗಳು/ಪ್ರವೇಶದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಚಾನೆಲ್‌ನ ದುರುಪಯೋಗದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಬಹುದು.
- ಸಂಶಯಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಪರೋಕ್ಷ ಅಥವಾ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

3.15 ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ

ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ವಾಲ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಅವರಣದ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬೆಂಕಿ, ಕಳ್ಳತನ/ದರೋಡೆ, ಡಕಾಯಿತಿ, ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತದಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಲಾಕರ್‌ನ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡ ದುರದೃಷ್ಟಕರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ತನ್ನದೇ ಆದ ನ್ಯೂನತೆಗಳು, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಲೋಪ/ಕಮಿಷನ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ(ಗಳು) ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಯಿಂದ ಲಾಕರ್‌ನ ವಸ್ತುಗಳು ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಡಿಗೆಯ ನೂರು ಪಟ್ಟು ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

3.16 ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ

ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆ ಎಂದರೆ ದೇವರು, ಪ್ರವಾಹ, ಬರ, ಭೂಕಂಪ ಅಥವಾ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತು ಅಥವಾ ಸ್ಥಿತಿ, ವಿಪತ್ತು, ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ಅಥವಾ ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ರೋಗ, ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿ, ಯುದ್ಧ ಅಥವಾ ಗಲಭೆಗಳು, ಪರಮಾಣು, ರಾಸಾಯನಿಕ ಅಥವಾ ಜೈವಿಕ ಮಾಲಿನ್ಯ, ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಮ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಫಗಿತ ಅಥವಾ ವಿಧ್ವಂಸಕತೆ, ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಡಗಳ ಕುಸಿತ, ಬೆಂಕಿ, ಸ್ಫೋಟ ಅಥವಾ ಅಪಘಾತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಇತರ ಕೃತ್ಯಗಳು.

ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಸನ್ನಿವೇಶವು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುವವರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮ(ಗಳನ್ನು) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಮ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಫಗಿತ ಅಥವಾ ವಿಧ್ವಂಸಕತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆ (ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಗಳಿಗೆ) ಹಾನಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ.) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ನಿಯತಾಂಕಗಳೊಳಗೆ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

3.17 ವಾಸ್ತವ/ನೇರ ನಷ್ಟ

ಪ್ರೀಪೇಯ್ಡ್ ಇನ್ಸು ಮೆಂಟ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ನೇರ ನಷ್ಟದ (ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ನಷ್ಟ) ಮಟ್ಟಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

3.18 ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ

ಒಮ್ಮೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು "ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ" ಎಂದು ಅರ್ಥೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

3.19 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ:

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಾದ ನೀವು ಅರ್ಹವಾದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಕಡೆಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟಗಳು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು:

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿಗೆ ನೀವು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿಯು ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಹಂತಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನೀತಿಯು ನಿಮಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

4. ಆಡಳಿತ

4.1 ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಗಮನಾರ್ಹವಲ್ಲದ, ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಲ್ಲ, ಆದರೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಸ್ವರೂಪ ಹೊಂದತರ್ತವ, ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಹಸ್ತಕ್ಷರದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.

ಮಂಡಳಿಯು, ಈ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, CBG ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಯೋಜಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗುಂಪಿನ ಭಾರತದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

4.2 ಪುನರವಲೋಕನ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮೂರು ವರ್ಷಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ (ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಗ್ರೇಸ್ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ) ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮೊದಲೇ ಸಮರ್ಥಿಸಿದರೆ ನಿರಂತರ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಅನುಬಂಧ 1 ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕ	ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ
1.0	ಡಿಸೆಂಬರ್ 2021	- ಪಾಲಿಸಿ ವಿತರಿಸಲಾಗಿದೆ
2.0	ಜೂನ್ 2023	- RTGS ವಿಫಲವಾದ ವೆಹಿವಾಟಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು - ಪರಿಶೀಲನಾ ಅವಧಿ - ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ