

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം  
ജൂൺ 2023

വിഭാഗം	വിഷയം	പേജ്
1	ആമുഖം	3
2	നിർദ്ദേശക തത്വങ്ങൾ	3
3	നയം	3
3.1	അനധികൃത/തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്	3
3.2	നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ/ഇലക്ട്രോണിക് aaപേയ്മെന്റുകൾ(RTGS/NEFT)/അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ	4
3.3	സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കു ശേഷം ചെയ്യുകയുടെ പേയ്മെന്റ്	11
3.4	വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ (വിദേശ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ)	12
3.5	ആഭ്യന്തര ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ	12
3.6	ഗതാഗതത്തിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം	13
3.7	ഫിക്സഡ് ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ	13
3.8	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത്	14
3.9	ബാങ്ക് ഏജൻറുമാരുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ട ലംഘനം	14
3.10	നിക്ഷേപത്തിലും റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിലും	14
3.11	വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ച രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നത്	14
3.12	ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകളുടെ റിട്ടേൺ	15
3.13	പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള കാലതാമസം	16
3.14	ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്/ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ചുള്ള വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾസംഭവിച്ച അക്കൗണ്ടിലെ തെറ്റായ/അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾതിരിച്ചെടുക്കൽ	18
3.15	ലോക്കറുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം	21
3.16	ഫോഴ്സ് മേജ്യൂർ	22
3.17	യഥാർത്ഥ/നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം	22
3.18	പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ പരിഹാരം	22
3.19	പരാതികളും തർക്കങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നത്	23
4	ഭരണം	23
4.1	ഉടമസ്ഥാവകാശ\അംഗീകാര അതോറിറ്റി	23
4.2	അവലോകനം	24

# 1 ആമുഖം

ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തെ സേവനത്തിലെ പോരായ്മ മൂലം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതൊരു സാമ്പത്തിക നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള തെറ്റില്ലാതെ ബാങ്കിനോ അല്ലെങ്കിൽ മൂന്നാം കക്ഷിക്കോ ലംഘനത്തിന് നേരിട്ട് കാരണമായ ഏതെങ്കിലും ഒഴിവാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ നടപടി, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷമുള്ള ഏതെങ്കിലും ലംഘനം എന്നിവയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം. ബാങ്കിന്റെ ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് അനധികൃത ഡെബിറ്റിംഗ്, ചെക്കുകൾ/ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ കളക്റ്റ് ചെയ്യാൻ വൈകിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ പലിശ അടയ്ക്കേണ്ടി വരുമ്പോൾ, സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ്, നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ചെക്കുകൾ മുഖേനയുള്ള പേയ്മെന്റ് ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിലെ പണമയയ്ക്കൽ, ഇന്ത്യക്ക് പുറത്തേയ്ക്കുള്ള പണമയയ്ക്കൽ, വിദേശ വിനിയമ സേവനങ്ങൾ, വായ്പ നൽകൽ, പ്രീ-പെയ്ഡ് ഉപകരണങ്ങൾ, ATM ലൂടെയുള്ള പണം പിൻവലിക്കൽ, വൺ-ടൈം പാസ്‌വേഡ് (OTP) അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ഓതൻറിക്കേഷൻ (2FA) പിന്തുണയ്ക്കാത്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തട്ടിപ്പുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ളതാണ്. ഡോക്യുമെന്റിന്റെ വ്യാപ്തി DBIL-ൽ മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

## 2 നിർദ്ദേശക തത്വങ്ങൾ

ഈ നയം ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തിലെ സുതാര്യതയും യുക്തിയും ഉൾപ്പെടുന്ന തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. ബാങ്കോ മൂന്നാം കക്ഷിയോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ കുറവുമൂലം, പ്രത്യേകിച്ച് OTP അല്ലെങ്കിൽ 2FA പിന്തുണയില്ലാത്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നേരിട്ട് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടങ്ങളുടെ നഷ്ടപരിഹാരം മാത്രമേ നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നുള്ളൂ എന്ന് ആവർത്തിക്കുന്നു, കൂടാതെ ബാങ്കർ-ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങൾ തീർപ്പാക്കാൻ യഥാവിധി രൂപീകരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തിന് മുമ്പായി ബാങ്കിന് അതിന്റെ നിലപാട് സംരക്ഷിക്കാൻ ഈ നയത്തിന് കീഴിലുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ ഒരു അവകാശത്തിനും മുൻവിധിയില്ലാത്തതാണ്. RBIയും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികളും റെഗുലേറ്റർമാരും പുറത്തിറക്കിയ നിയന്ത്രണത്തിലെ മാറ്റങ്ങളാണ് നയത്തിന് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നത്.

## 3 നയം

### 3.1 അനധികൃത/തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്

ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അനധികൃത/തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് ഡെബിറ്റ് ഉയർത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഇത് പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് ക്ലിയൻറ് വഴിയോ ആന്തരികമായോ കണ്ടെത്തിയാൽ ഉടൻതന്നെ എൻട്രി റിവേഴ്സ് ചെയ്യപ്പെടും.

അംഗീകൃതമല്ലാത്ത/തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടാക്കിയാൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് സംഭവിക്കുന്ന യഥാർത്ഥ പലിശ നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. (നഷ്ടപരിഹാരം ഇടപാടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് കണക്കാക്കുന്നത്, റിപ്പോർട്ടിംഗ് തീയതി അനുസരിച്ചല്ല). ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത എൻട്രിയുടെ സ്ഥിരീകരണത്തിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സ്ഥിരീകരണ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ക്രമീകരിക്കും. സ്ഥിരീകരണത്തിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെട്ടാൽ, ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ മികച്ച പ്രയത്നത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് സ്ഥിരീകരണ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കും. മൂന്നാം കക്ഷി ഒരു കാരണവശാലും പ്രതിഫലം നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്ക് നടത്തുന്ന എല്ലാ ശ്രമങ്ങൾക്കും അപ്പുറം കാലതാമസം ഉണ്ടായേക്കാം, അപ്പോൾ അത്തരം കാലതാമസം മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഒരു മാസത്തെ കാലയളവിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ് അത് കൂടാതെ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഏത് സഹായത്തിനും ബാങ്കിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തെ പരാമർശിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന അനധികൃതമായ തെറ്റായ ഇടപാട്, കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിഷ്കർഷിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.

യാതൊരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകാതെ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റ് ചെയ്താൽ തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. ഡി ബി എസ് പോസ്റ്റ് ചെയ്ത തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് റിവേഴ്സൽ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ആവശ്യമില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ ഭാഗത്തെ പിശക് കാരണം തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് ഉണ്ടായാൽ അത്തരം തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന്, റിവേഴ്സൽ ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം ആവശ്യമാണ്.

**3.2 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ/ NACH ഡെബിറ്റുകൾ/ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ്/സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ/ECS അല്ലെങ്കിൽ NACH ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൃത്യസമയത്ത് നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്ക് ഏറ്റെടുക്കും. അത്തരം പ്രതിബദ്ധതകൾ പാലിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ആ തീയതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ മതിയായ ബാലൻസ് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് കാലതാമസം കാരണം മറ്റൊരു ബാങ്കിൽ നിന്ന് അയാൾ അഭിമുഖീകരിക്കേണ്ടിവരുന്ന ബാങ്കിംഗ് ചാർജുകളുടെ രീതി അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഡെബിറ്റിന്റെയും സാധുവായ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റിനും/ സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശത്തിനും ബാങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഈ പോളിസിയിൽ ക്രെഡിറ്റ് ലഭിക്കേണ്ട അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് മാത്രം ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകൾ പരിരക്ഷിക്കും, അല്ലാതെ അതിന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങൾക്കല്ല. RTGS/NEFT/IMPS/UPI പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നത് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്യുന്ന നിരക്കുകളുടെ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ/ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും സേവന ചാർജ്ജ് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും. ഒരു സർവീസ് ചാർജ്ജ് അശ്രദ്ധമായി പിഴയായി ഈടാക്കിയാൽ, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശയവിനിമയം ബാങ്കിന് ലഭിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്ന നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമായി ബാങ്ക് തെറ്റായ എൻട്രി മാറ്റും.

സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയുന്നതിനാൽ, പലിശയുടെയോ പിഴയുടെയോ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉണ്ടാകുന്ന വ്യക്തവും കൃത്യവുമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിലേക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന് യഥാർത്ഥത്തിൽ പലിശയിനത്തിൽ ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ സേവിംഗ്/കറൻറ് അക്കൗണ്ടുകൾ/അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കോർപ്പറേറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ എന്നിവയിൽ മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിർത്താത്തതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾ എന്നിവയിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തെ പരാമർശിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന അനധികൃത തെറ്റായ ഇടപാട്, കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിഷ്കർഷിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്

**ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യൽ/ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യൽ**

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവർ ആവശ്യപ്പെടാതെ വായ്പകളോ മറ്റ് ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളോ നൽകരുത്. ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ, അവർ ആവശ്യപ്പെടാതെ ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യം അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് പരിധി പിൻവലിക്കുക മാത്രമല്ല, ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന പിഴ അടയ്ക്കാനും ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.

ആവശ്യപ്പെടാതെ അനുവദിക്കുന്ന കാർഡുകളുടെ ദുരുപയോഗം മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടം ബാങ്കിന്റെ മാത്രം ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും, കൂടാതെ ആരുടെ പേരിൽ കാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്തിരിക്കുന്നുവോ ആ വ്യക്തിയ്ക്ക് പ്രസ്തുത ഉത്തരവാദിത്വം ഏറ്റെടുക്കേണ്ടതില്ല.

സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ബാങ്ക് ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുകയും ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്തതായി സ്ഥിരീകരിക്കപ്പെട്ടാൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാധകമായ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ബാങ്ക് പെട്ടെന്ന് തന്നെ എന്തെങ്കിലും പിഴ ഉണ്ടെങ്കിൽ അടയ്ക്കുന്നതിനോപ്പം ബാങ്ക് ചാർജ്ജുകളും പിൻവലിക്കുന്നതാണ്.

**വിജയിക്കാത്തതോ 'പരാജയപ്പെട്ടതോ ആയ' ഇടപാടുകൾ**

വിജയിക്കാത്തതോ 'പരാജയപ്പെട്ടതോ ആയ' ഇടപാടുകൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ലിങ്കുകളുടെ തടസ്സം, ATMകളിൽ പണം ലഭ്യമല്ലാത്തത്, സെഷനുകളുടെ സമയപരിധി, വിവിധ കാരണങ്ങളാൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്തത് എന്നിങ്ങനെയുള്ള ഉപഭോക്താവ് നേരിട്ട് കാരണമാകാത്ത വിവിധ ഘടകങ്ങളാണ് പരാജയത്തിന് കാരണമെങ്കിൽ, നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

എന്നാൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ RTGS/NEFT/NACH ഇടപാടുകളിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ഉപഭോക്താവിന്

നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല:

- അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിക്കുക
- അക്കൗണ്ട് നിഷ്ക്രിയമായിരിക്കുക
- അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമായിരിക്കുക
- ഗുണഭോക്താവിന്റെ പേരിൽ പൊരുത്തക്കേട് ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ തെറ്റായ ഗുണഭോക്താവിന്റെ പേര് നൽകിയത് മൂലം
- തെറ്റായ ക്ലിയറിംഗ് കോഡ്
- NR -
  - o NRE അല്ലാത്ത ഉള്ള പണമയയ്ക്കുന്നയാൾ NRE ഉപഭോക്താവിന് പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുന്നു
  - o NRO അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഇൻവേഡ് ക്രെഡിറ്റ്
  - o ഫണ്ടിന്റെ ഉറവിടം നൽകിയിട്ടില്ല
- മറ്റേതെങ്കിലും സാധുവായ ബിസിനസ്സ് കാരണം
- കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള ഘടനാപരമായ പണം/വ്യാപാരം/FX/വായ്പ എന്നിങ്ങനെയുള്ള സൗകര്യങ്ങളുടെ ഗുണഭോക്താക്കളായതിനാൽ, ഇടപാടിന്റെ തീയതി T ആയ T+1 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്ന വസ്തുത പരിഗണിക്കും.

ഇത് സംബന്ധിച്ച നഷ്ടപരിഹാര തുക ബാങ്ക് എങ്ങനെ കണക്കാക്കുമെന്ന് ചുവടെയുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു:

**RTGS**

2 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട പേയ്മെന്റ് തിരികെ നൽകുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, പണമയയ്ക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് നിലവിലെ റിപ്പോ നിരക്കിൽ 2% കൂടുതലായി നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ട്.

ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് കാലതാമസം/ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത പ്രശ്നമുണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാങ്ക്/ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. പ്രശ്നം തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, UTR നമ്പറും പ്രശ്നത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും നൽകി ഇമെയിൽ വഴിയോ തപാൽ വഴിയോ പരാതി നൽകാം

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ  
ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ സംരക്ഷണ വകുപ്പ്  
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
ഒന്നാം നില, അമർബിൽഡിംഗ്  
സർപിഎം റോഡ്, മുംബൈ, 400 001  
[cgmcpepd@rbi.org.in](mailto:cgmcpepd@rbi.org.in)

ശ്രദ്ധിക്കുക: RTGS സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭ്യമായ RBI പതിവുചോദ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത് -  
[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65)

## NEFT

ബാങ്ക് സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം രണ്ട് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ NEFT ഇടപാട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയോ തിരികെ നൽകുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിന് നിലവിലെ RBI LAF റിപ്പോ നിരക്കിൽ നിന്നും രണ്ട് ശതമാനം ഉയർന്ന നിരക്കിൽ വൈകിയ തീയതിവരെ/ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയോ റീഫണ്ട് ചെയ്യുകയോ ചെയ്ത തീയതി വരെ പിഴപ്പലിശ നൽകാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ട് അഥവാ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിക്കുന്ന ഒരു പ്രത്യേക ക്ലെയിം വരെ കാത്തുനിൽക്കാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് റീഫണ്ട് നൽകുന്നു.

എന്തെങ്കിലും തർക്കം/പരാതി ഉണ്ടായാൽ, തർക്കത്തിലുള്ള ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങളുമായി ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപറയുന്നതിൽ ലഭ്യമാണ്:

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

NEFT-നുള്ള കസ്റ്റമർ ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്ററിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇവിടെ ലഭ്യമാണ്:

[https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs\\_-neft-customer-facilitation-centre.page](https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs_-neft-customer-facilitation-centre.page)

പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IOS, 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. RB-IOS, 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാൻ ഒരൊറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. RB-IOS, 2021 RBI വെബ്സൈറ്റിൽ [ഇനിപ്പറയുന്നതിലൂടെ](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ലഭ്യമാകുന്നതാണ്:

പരാതികൾ ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ഫയൽ ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) എന്ന പാതയിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ ഐഡിയായ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) വഴി ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160 017- എന്ന വിലാസത്തിൽ 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻററിലേക്ക്' (CRPC) ഭൗതികമായ രീതിയിലോ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്. ഒരു ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറായ - 14448 എന്നതിൽ (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുകയോ പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്കും സഹായം തേടുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

ശ്രദ്ധിക്കുക: NEFT സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭ്യമായ RBI പതിവുചോദ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് മുകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത്:  
[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?id=60&fn=9)

**IMPS/UPI/NACH/APB:**

<b>1 ആധാർപേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (APBS)</b>		
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം.	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്കിൽ നിന്നും T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് പിൻവലിക്കണം
		കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹ 100/-.

<b>2 ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (IMPS)</b>		
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നില്ല.	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഏറ്റവും അടുത്ത T+1 തീയതിയിൽ ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്കിന്റെ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (R) നടത്തും.
		കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, പ്രതിദിനം ₹ 100/-.



3 ഏകീകൃത പേയ്മെന്റ് ഇന്റർഫേസ് (UPI)			
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തതെങ്കിലും ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നില്ല. (ഫണ്ടുകളുടെ ട്രാൻസ്ഫർ)	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഏറ്റവും അടുത്ത T+1 തിയ്യതിയിൽ ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്കിന്റെ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (R) നടത്തും.	കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
b	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തതെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല (വ്യാപാരികളുടെ പേയ്മെന്റ്).	T+5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സ്വയമേവ തിരിച്ചെടുക്കൽ.	കാലതാമസം T+5 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, പ്രതിദിനം ₹ 100/-.

4 നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH)			
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലോ തുക റിവേഴ്സൽ ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം.	T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത ഇടപാട് ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് തിരിച്ചെടുക്കണം.	കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
B	ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിലെ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് റദ്ദാക്കിയിട്ടും അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്നു	അത്തരം ഡെബിറ്റിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതാണ്.	

RBI ആശയവിനിമയം അനുസരിച്ച് മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഗ്രിഡിൽ, കലണ്ടർദിനത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ T+1/T+5 എന്നിവ ഉപയോഗപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

ഇനിപ്പറയുന്നവ ശ്രദ്ധിക്കുക:

\* പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ബാഹ്യ പരിധിയാണ് നിർദ്ദിഷ്ട TAT; കൂടാതെ

\* ഇത്തരം പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കുകൾ ശ്രമിക്കും.

സാമ്പത്തിക നഷ്ടപരിഹാരം ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്നിടത്തല്ലാം, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള പരാതിക്കോ ക്ലെയിമിനോ കാര്യത്തിൽക്കാരെ, അത് സ്വാഭാവികമായി

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നടത്തണം.

എന്നിരുന്നാലും, ഇക്കോ പാർട്ണറുടെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് (ഉദാ. NPCI) പ്രവർത്തന/സാങ്കേതിക പ്രശ്നങ്ങൾക്കാരണം കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, UPI/IMPS ഇടപാടിലെ കാലതാമസത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കില്ല.

ഫണ്ടുകളുടെ റിട്ടേൺ അടയാളപ്പെടുത്തുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് IMPS/UPI പോർട്ടലുകളിൽ NPCI സ്വയമേവയുള്ള നഷ്ടപരിഹാര കണക്കുകൂട്ടൽ നടത്തുന്നതാണ്.

- DBSൽ നിന്ന് (ഗുണഭോക്താവെന്ന നിലയിൽ) റിട്ടേൺ ലഭിക്കുന്നതിന് കാലതാമസമുണ്ടെങ്കിൽ, സെറ്റിൽമെന്റിന്റെ ഭാഗമായി NPCI DBS ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും പണമടയ്ക്കുന്ന ബാങ്കിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, DBS-ൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം പണം അയയ്ക്കുന്ന ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും (അല്ലാതെ DBS ഉപഭോക്താവല്ല).
- കൗണ്ടർപാർട്ടി ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള റിട്ടേൺ വൈകുന്നതിന് (DBS പണമടയ്ക്കുന്ന ഗുണഭോക്താവെന്ന നിലയിൽ), NPCI മറ്റേ ബാങ്കിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും നഷ്ടപരിഹാരം DBS-ന് കൈമാറുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, മറ്റൊരു ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം DBS ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറും.

TAT-ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം തകരാർ പരിഹരിക്കുന്നതിന്റെ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി രജിസ്റ്റർചെയ്യാം.

**ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാർഡുകൾ:**

ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാർഡ് സ്വീകരിക്കുന്ന വ്യക്തിയ്ക്ക് 'ദി റിസർവ് ബാങ്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IOS, 2021) എന്നതിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാര തുക നിർണ്ണയിക്കാൻ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

**3.3 സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് ശേഷം ചെക്ക് പേയ്മെന്റ് നൽകൽ**

സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു ചെക്കിന് പേയ്മെന്റ് നടത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പ്രസ്തുത വിഷയം ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം അന്വേഷിക്കുകയും ബാങ്കിന് പരസ്പരവിരുദ്ധമായ നിർദ്ദേശങ്ങളൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിച്ച് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഇടപാട് റദ്ദാക്കുകയും തുല്യമായ മൂല്യമുള്ള ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനു മുകളിലെ 3.1 പാദഗ്രാഫിൽ

ബാധകമായത് പോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും ഏതെങ്കിലും അസാധുവായ ഘടകത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഇടപാട് ചരിത്രത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ പേയ്മെന്റ് നടത്തും.

**3.4 ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് സേവനങ്ങൾ (വിദേശ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷൻ)**

വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്ന വിദേശ കറൻസികളിൽ നിയുക്തമാക്കിയ ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷൻ സംബന്ധിച്ച കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല, കാരണം വിദേശ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് യഥാസമയം ക്രെഡിറ്റ് ലഭിക്കുമെന്ന് ബാങ്കിന് ഉറപ്പാക്കാൻ കഴിയില്ല. വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലെ ബാങ്കുകളിൽ പിൻവലിക്കാനുപയോഗിക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങളുടെ കളക്ഷൻ സമയം ഓരോ രാജ്യത്തും ഒരു രാജ്യത്തിനുള്ളിൽ തന്നെയുള്ള സ്ഥലങ്ങളിലും വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു എന്നത് ബാങ്കിന് പരിചിതമായ ഒരു സാഹചര്യമാണ്. വ്യവസ്ഥാപരമായി ക്ലിയർചെയ്യുന്ന ഉപകരണങ്ങൾ റിട്ടേൺ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങളും ഓരോ രാജ്യത്തിനും വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു ബാങ്കിന്റെ കറൻസീപോളന്റ് ബാങ്കുകളിലെ നോസ്ട്രോ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ക്രെഡിറ്റ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള അനാവശ്യ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകിയേക്കാം. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് ബാധകമായിരിക്കും: -

ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതു പോലെ പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശ - വിദേശ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂല വ്യതിയാനം മൂലം ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

**3.5 ആഭ്യന്തര ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ**

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി, ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയ സമയത്തിനപ്പുറം ക്രെഡിറ്റ് നൽകാൻ കാലതാമസം നേരിടുകയാണെങ്കിൽ, കളക്ഷൻ ഉപകരണങ്ങളുടെ ((പ്രാദേശിക/ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ) തുകയ്ക്ക്, ഉപഭോക്താക്കൾ ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ തന്നെ , ബാങ്ക് പലിശ നൽകുന്നതാണ്. കളക്ഷൻ നേരിടുന്ന കലാതാമസത്തിനു പലിശ നൽകുന്നതിന് ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം ശാഖകളിൽ നിന്നോ മറ്റ് ബാങ്കുകളിൽ നിന്നോ എടുത്ത ഉപകരണങ്ങൾ തമ്മിൽ യാതൊരു വ്യത്യാസവുമില്ല. കളക്ഷൻ കാലതാമസം നേരിടുന്നതിന് ഉണ്ടാകുന്ന പലിശ ഇനിപ്പറയുന്ന നിരക്കിൽ നൽകും:

- a) പ്രാദേശിക ചെക്കുകളുടെ കാര്യത്തിൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് ആഭ്യന്തര സേവിംഗ് ബാങ്ക് നിരക്ക്.
- b) CTS സെൻററുകളിൽ അടയ്ക്കേണ്ട ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷൻ 3 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറമുള്ള കാലതാമസവും CTS ഇതര സെൻററുകളിൽ അടയ്ക്കേണ്ടവയ്ക്ക് 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറമുള്ള കാലതാമസവും നേരിടുമ്പോൾ ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിരക്ക്.
- c) കാലതാമസം 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറത്താണെങ്കിൽ, ആഭ്യന്തര ട്രോ നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് അതാത് കാലയളവിലേക്ക് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും (അകാല പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ഡൊമസ്റ്റിക് ട്രോ നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും നിരക്കുകൾ ബാധകമാണ്).
- d) അസാധാരണമായ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, അതായത്, 90 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതലുള്ള കാലതാമസം അനുഭവപ്പെട്ടാൽ, അനുബന്ധ ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റ് നിരക്കിനേക്കാൾ 2% കൂടുതലുള്ള (അകാല പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ഡൊമസ്റ്റിക് ട്രോ നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് നിരക്കുകൾ ബാധകമാണ്) നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.

e) കളക്ഷൻ കീഴിലുള്ള ചെക്കിന്റെ വരുമാനം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഒരു ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ്/വായ്പ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും. അസാധാരണമായ കാലതാമസത്തിന്, വായ്പ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% കൂടുതൽ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.

f) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കായി, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താവ് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ലോക്കൽ ചെക്കും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് അവസാന തീയതിക്ക് മുമ്പ് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻചെക്കുകളും നിക്ഷേപിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പിഴയോ ചാർജ്ജുകളോ ഈടാക്കില്ല, കൂടാതെ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നും ക്രെഡിറ്റ് വൈകിയാൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് അവസാന തീയതിയിൽ പേയ്മെന്റ് ലഭിച്ചതായി പരിഗണിക്കുന്നു. എന്നാൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള ഏതെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ ക്രെഡിറ്റ് വൈകുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പിഴയോ ചാർജ്ജുകളോ ഈടാക്കുകയും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് ഭാഗികമായ പേയ്മെന്റിന് അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക പേയ്മെന്റിന് ബാധകമായ പലിശ ഈടാക്കുകയും ചെയ്യും.

### 3.6 ഗതാഗതത്തിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

ഉപഭോക്താവ് കളക്ഷൻചെയ്യുന്നതിനായി ബാങ്കിന് കൈമാറിയതിന് ശേഷം ഉപകരണത്തിന്റെ നഷ്ടം മൂലം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ബാങ്കുകളുടെ കസ്റ്റമർനഷ്ടപരിഹാര പോളിസിയും ചെക്ക് കളക്ഷൻപോളിസിയിൽ സൂചിപ്പിക്കും. നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്ക്/ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് തുകയുടെ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെയുള്ള ന്യായമായ കാലതാമസത്തിന് ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് നിരക്കിൽ ബാങ്ക് പലിശ നൽകും.

### 3.7 സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ

ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റുകളുടെ ബുക്കിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഫണ്ടുകളും അതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷവും ഉപഭോക്തൃ നിർദ്ദേശം അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിനുള്ള ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഫണ്ടുകൾക്കും അനുസരിച്ച് നിശ്ചിത തീയതിയോടെ തന്നെ ബുക്ക് ചെയ്യും.

ഈ നിക്ഷേപങ്ങളുടെ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുകയാണെങ്കിൽ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാനുള്ള കട്ട് ഓഫ് കാലയളവിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന മെച്ചൂരിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബാങ്ക് പ്രവർത്തിക്കും. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടാക്കുന്ന നിർദ്ദേശത്തിന് വിരുദ്ധമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഈടാക്കുന്ന യഥാർത്ഥ ചാർജ്ജുകളും പലിശയും തിരികെ നൽകിക്കൊണ്ട് അത്തരം നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

### 3.8 ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ ഇഷ്യൂ

അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ സഹിതം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. ഈ കാലയളവിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, അനുബന്ധ മെച്ചൂരിറ്റി കാലയളവിന് ബാധകമായ സ്ഥിര നിക്ഷേപ നിരക്കിൽ (അകാല പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര ടോ നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകളിൽ) ബാങ്ക് പലിശ നൽകും. ബാങ്കിൽ നിന്ന് പിൻവലിക്കാവുന്ന ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ അഭ്യർത്ഥന വാങ്ങുന്നയാൾ നടത്തുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ, മൂന്നാം കക്ഷി അംഗീകാരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമല്ല.

### 3.9 ഏജൻറുമാർ മുഖേനയുള്ള ബാങ്കുകളുടെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ ലഘൂകരണം

ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത ലഘൂകരിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കണ്ടെത്തലുകൾ അറിയിക്കാനും ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗം ന്യായീകരിക്കപ്പെടുന്നിടത്ത്, ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിലെ യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഓരോ കേസിലും ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഇതിൽ മറ്റ് ചിലവുകളും പരോക്ഷമായ സാമ്പത്തികമോ സാമ്പത്തികേതരമോ ആയ നഷ്ടങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

### 3.10 നിക്ഷേപത്തിലും റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിലും പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ

ഒരു മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ടിലേക്ക് തുടർന്നുള്ള പ്രോസസ്സിംഗിനായി ഒരു ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിൽ സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും നിക്ഷേപത്തിലോ റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിലോ നടപടിയെടുക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കാലതാമസം നേരിടുന്ന തുകയ്ക്ക്, വൈകിയ കാലാവധിയ്ക്ക്, നിലവിലുള്ള ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിരക്കിൽ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

സോവറിൻ ഗോൾഡ് ബോണ്ടിനുള്ള (SGB) ഉപഭോക്താവിന്റെ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, T+1 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പണം തിരികെ നൽകാനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും ബാങ്ക് നടത്തും. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് അപേക്ഷകന് തുക റീഫണ്ട് ചെയ്യാൻ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിപ്പോ നിരക്കിന് 2% കൂടുതൽ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കും. നിക്ഷേപത്തിനായി അപേക്ഷിച്ച തുകയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

### 3.11 വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ച രേഖകൾ തിരികെ നൽകൽ

സമ്മതിച്ചതോ കരാറിലേർപ്പെട്ടതോ ആയ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും മറ്റ് അനുബന്ധ നടപടികളുമടങ്ങിയ രേഖപ്പെടുത്തലുകളും പൂർത്തിയാക്കിയതിനു ശേഷം 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്, പണയപ്പെടുത്തിയ ആസ്തി സംബന്ധിച്ചുള്ള സെക്യൂരിറ്റികളും/രേഖകളും/ആധാരങ്ങളും തിരികെ നൽകുന്നതാണ്.

മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള ഏതെങ്കിലും നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, മറ്റ് ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും സഹിതം ബാങ്ക് അറിയിപ്പ് നൽകുകയും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടച്ചുതീർക്കുന്നത് വരെ പണയപ്പെടുത്തിയ വസ്തുവിന്റെ സെക്യൂരിറ്റികൾ/രേഖകൾ/എന്നിവ ബാങ്കിൽ നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യും. കരാറിലേർപ്പെട്ട എല്ലാ കുടിശ്ശികകളുടെയും തിരിച്ചടവിന് ശേഷം 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം പണയപ്പെടുത്തിയ വസ്തുവിന് സെക്യൂരിറ്റികൾ/രേഖകൾ/ആധാരങ്ങൾ എന്നിവ തിരികെ നൽകാൻബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, പരമാവധി 5,000/-രൂപയ്ക്ക് വിധേയമായി ബാങ്ക് ആഴ്ചയിൽ 100/- രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

**3.12 ഇടപാടുകളിൽ ക്രെഡിറ്റ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ റിട്ടേൺ നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം**

NEFT, RTGS അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ടി സ്വീകരിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗത്തിലൂടെയുള്ള ഇൻവേഡ് റെമിറ്റൻസ് ക്രെഡിറ്റുകൾ നൽകുന്നതിൽ ബാങ്കിന് സംഭവിക്കാവുന്ന നേരിട്ടുള്ള കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. തെറ്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അശ്രദ്ധയോടെയുള്ള പ്രവർത്തനം മൂലം നടപടിക്രമങ്ങൾ/നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായ നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കപ്പുറം NEFT/NECS/NACH ഇടപാടുകൾ ഗുണഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് RBI LAF റിപ്പോ നിരക്കിന് രണ്ട് ശതമാനം കൂടുതൽ എന്ന നിലയിൽ പിഴ പലിശ നൽകും. അതിനായി ഉപഭോക്താവ് ഒരു ക്ലെയിമും സമർപ്പിച്ചില്ലെങ്കിൽ പോലും ഈ പിഴ നൽകുന്നതാണ്.

നടപടിക്രമങ്ങൾ/നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായുള്ള സമയപരിധിക്ക് അപ്പുറം ഗുണഭോക്താവിന് RTGS ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസത്തിന്, ഇടപാട്/റിട്ടേൺ തീയതിയിൽ നിലവിലുള്ള REPO നിരക്കിൽ രണ്ടു ശതമാനം കൂടുതൽ എന്ന നിലയിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിദിനം പിഴപ്പലിശ നൽകുന്നതാണ്. അതേ ദിവസം പാസാക്കിയ ക്രെഡിറ്റിനൊപ്പം മറ്റൊരു ക്രെഡിറ്റിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ, ഒരു ദിവസത്തേക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അതിനായി ഉപഭോക്താവ് ഒരു ക്ലെയിമും സമർപ്പിച്ചില്ലെങ്കിൽ പോലും ഈ പിഴ നൽകുന്നതാണ്.

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഉദാ. അക്കൗണ്ട് നിലവിലില്ല, അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിച്ചു തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഫണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, സ്വീകർത്താവിന്റെ മെമ്പർഇൻറ്റർഫേസിൽ പേയ്മെന്റ് ലഭിച്ച് ഒരു മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ RTGS നടത്തിയ ബിസിനസ്സ് ദിനം അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി RTGS പേയ്മെന്റ് ഫണ്ട് യഥാർത്ഥ അംഗത്തിന് തിരികെ നൽകും, എന്നാൽ NEFT ഇടപാടുകൾക്ക് മെമ്പർഇൻറ്റർഫേസിൽ പണമടച്ചത് സ്വീകരിച്ചതിന് 2 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഫണ്ടുകൾ തിരികെ നൽകും.

**3.13 പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം**

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് അന്വേഷിച്ച അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം അറിയിക്കും. ക്രെഡിറ്റ് പാസാക്കാൻ കാലതാമസം നേരിടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, T+5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസം വരുകയാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം, ഉപഭോക്താവ് ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ തന്നെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലേക്ക് സ്വാഭാവികമായി ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.

ക്രമ നമ്പർ	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ, നഷ്ടപരിഹാരം എന്നിവയ്ക്ക് വേണ്ടിയുള്ള ഫ്രെയിംവർക്ക്	
		ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
I	I	III	IV
1	<b>ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീനുകൾ (ATMs)</b>		
A	ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും പണം തിരിച്ചു വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല.	പരമാവധി T+5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ പ്രോ-ആക്ടീവ് റിവേഴ്സൽ (R).	T+5 ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം 100/- രൂപ വീതം അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ക്രെഡിറ്റിലേക്ക്.

തിരിച്ചടവും നഷ്ടപരിഹാരവും ബാങ്ക് നടത്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനായുള്ള നടപടിക്രമം

ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങളുമായി ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം. വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപറയുന്നതിൽ ലഭ്യമാണ്:

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

പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IOS, 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. RB-IOS, 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാൻ ഒരൊറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. RB-IOS, 2021 RBI വെബ്സൈറ്റിൽ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ഇനിപ്പറയുന്നതിലൂടെ ലഭ്യമാകുന്നതാണ്:

പരാതികൾ ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ഫയൽ ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ [-https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) എന്ന പാതയിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ, സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ ഐഡിയായ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) വഴി ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160 017- എന്ന വിലാസത്തിൽ 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻററിലേക്ക്' (CRPC) ഭൗതികമായ രീതിയിലോ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്. ഒരു ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറായ - 14448 എന്നതിൽ (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുകയോ പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്കും സഹായം തേടുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

**കാർഡ് ഇടപാടിൽ ബാധകമായ നഷ്ടപരിഹാരം:**

ക്രമ നമ്പർ	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സ് , നഷ്ടപരിഹാരം എന്നിവയ്ക്ക് വേണ്ടി ഫ്രെയിംവർക്ക്	
		ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
2	<b>കാർഡ് ഇടപാട്</b>		
a	കാർഡിൽ നിന്നും കാർഡിലേക്കുള്ള ട്രാൻസ്ഫർ  കാർഡ് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു എന്നാൽ ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റിനെ ബാധിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് റിവേഴ്സ് (R) ചെയ്യേണ്ടതാണ്.	കലാതാമസം T+1 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, പ്രതിദിനം 100/-
b	<b>പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (PoS) (കാർഡ് നിലവിലുണ്ട്) PoS ലെ പണം</b>		
	പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (PoS) (കാർഡ് നിലവിലുണ്ട്) PoS ലെ പണം ഉൾപ്പെടെ	T+ 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേർസൽ.	കലാതാമസം T+5 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, പ്രതിദിനം 100/-
	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, എന്നാൽ വ്യാപാരി ലൊക്കേഷനിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചില്ല, അതായത്, ചാർജ്-ബ്ലിപ്പ് സൃഷ്ടിച്ചിട്ടില്ല.		



c	കാർഡ് നിലവിലില്ല (CNP) (ഇ-കൊമേഴ്സ്)		
	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും വ്യാപാരി സിസ്റ്റത്തിൽ നിന്ന് സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചിട്ടില്ല,		

3.14 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്/ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളിലെ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളിലൂടെ സംഭവിച്ച അക്കൗണ്ടിലെ തെറ്റായ/അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

വൺ-ടൈം പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ഓതൻറിക്കേഷൻ (2FA) പിന്തുടർന്ന് നടത്തിയ ഇടപാടിൽ നിന്നുള്ള ക്ലെയിമിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കില്ല. പ്രസ്തുത ഇടപാടിൽ, ഉൾപ്പെട്ട തുക പരിഗണിക്കാതെ അത്തരം ക്ലെയിം അല്ലെങ്കിൽ ക്ലെയിമുകൾ നിരസിക്കപ്പെടും.

മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് പുറമേ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമാണ് നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നത്, എങ്കിൽ അതായത്, അവൻ/അവൾ പേയ്മെന്റ് ക്രെഡൻഷ്യലുകളും മറ്റ് പങ്കു വയ്ക്കാൻ അനുവാദമില്ലാത്ത അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളും പങ്കുവയ്ക്കുന്നതിലൂടെയുള്ള അനധികൃത ഇടപാടുകൾ ഇത് മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. -ഇത് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ ശ്രമങ്ങളിലും പരാമർശിക്കുന്നതാണ്. അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുവരെ മുഴുവൻ നഷ്ടവും ഉപഭോക്താക്കൾ വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും അതിനുശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന ഓരോ സാമ്പത്തിക നഷ്ടവും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും.

അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

ഒരു ഉപഭോക്താവിനു ബാധ്യത ഇല്ല

1. ഇനിപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാട് നടക്കുന്നിടത്ത് ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കില്ല:

- i) ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള തട്ടിപ്പുകളിൽ ഉൾപ്പെടൽ/അശ്രദ്ധ/പോരായ്മ (ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ).
- ii) ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മൂന്നാം കക്ഷികൾ മുഖേനയുള്ള ലംഘനം, അനധികൃത ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിൽ നിന്ന് വിവരം ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

**ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പരിമിതമായ ബാധ്യത**

2. ഇനിപ്പറയുന്ന കേസുകളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾമൂലം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും:

- i) ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലം അവൻ/അവൾ പേയ്മെന്റ് ക്രെഡിറ്റ്കൾ പങ്കു വയ്ക്കുന്ന നടപടികളിലൂടെ നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ,, അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നത് വരെ ഉപഭോക്താവ് മുഴുവൻനഷ്ടവും വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും ബാങ്ക് വഹിക്കും.
- ii) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ആയിരിക്കുകയും അത്തരം ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് കാലതാമസം (ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള നാല് മുതൽ ഏഴ് വരെ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ) ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, ഓരോ ഇടപാടും ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത ഇടപാട് മൂല്യത്തിലോ താഴെ പട്ടികയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന തുകയിലോ ഏതാണോ കുറവ് അപ്രകാരം പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

പട്ടിക 1		
പോയിന്റ് 2 (ii) പ്രകാരം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത		
അക്കൗണ്ട് തരം		പരമാവധി ബാധ്യത ( )
*	BSBD/സ്കാൾ അക്കൗണ്ടുകൾ	5,000
*	മറ്റ് SB അക്കൗണ്ടുകൾ	10,000

*	പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളും ഗിഫ്റ്റ്	
*	MSME കളുടെ കറണ്ട്/കാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	
*	വ്യക്തികളുടെ കറണ്ട് അക്കൗണ്ടുകൾ/ ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസ് (തട്ടിപ്പ് സംഭവത്തിന് ശേഷമുള്ള 365 ദിവസങ്ങളിൽ) പരിധി 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ	
*	5 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ്	
*	മറ്റെല്ലാ കറണ്ട്/കാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	
*	5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ്	25,000

3. മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യത, മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 1 (ii), ഖണ്ഡിക 2 (ii) എന്നിവയിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, അപാകതകൾ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലുമോ ആണെന്ന് പട്ടിക 2 ൽ സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു.:

പട്ടിക 2	
ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം	
ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം	ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത (₹)
3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ	ബാധ്യതയില്ല
4-7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ	ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ പട്ടിക_1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന തുക, ഏതാണോ കുറവ്
7 പ്രവൃത്തി ദിവസനങ്ങളെക്കാൾ കൂടുതൽ	* ക്ലോസുകളിൽ പരാമർശിച്ച പ്രകാരം

ആശയവിനിമയം സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതി ഒഴികെയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് പട്ടിക 2 ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയില്ലാതിരിക്കാനും/ഭാഗികമായ ബാധ്യതയ്ക്കുമുള്ള റിവേഴ്സൽ ടൈംലൈൻ

4. ഉപഭോക്താവിന്റെ അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചാൽ, പ്രസ്തുത അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ (ഏതെങ്കിലും ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റിനായി കാത്തിരിക്കാതെ) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും (ഷാഡോ റിവേഴ്സൽ). ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധയുടെ കാര്യങ്ങളിലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിലും ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത ഒഴിവാക്കാനുള്ള നടപടികൾ സംബന്ധിച്ച് തീരുമാനിക്കാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് അവയുടെ വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിക്കാം. ക്രെഡിറ്റിന്റെ മൂല്യം അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ തീയതിയിൽ ഉള്ള മൂല്യത്തിന് സമാനമായിരിക്കും.

5. ഇതിനു പുറമെ, ബാങ്കുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയും ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്:
- i) പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചുള്ള ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കാവുന്ന, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത, കാലയളവിൽ, ബോധിപ്പിക്കുന്ന ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത സ്ഥാപിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നു. മുകളിൽ പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നു;
  - ii) പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, പോന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും; കൂടാതെ
  - iii) ഡെബിറ്റ് കാർഡ്/ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നഷ്ടപ്പെടുന്നില്ല, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് പലിശയുടെ അധിക ബാധ്യത വഹിക്കേണ്ടതില്ല.

ബാങ്കിന് പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, പാഠഗ്രാഫ് 1-5-ൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

\*ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ക്ലോസുകൾപ്രകാരം - അത്തരം സംശയാസ്പദമായ എല്ലാ ഡെബിറ്റുകളും അനുബന്ധ നടപടിക്രമങ്ങളും നിയമനിർവഹണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുമൊപ്പം ചേർന്ന് ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് അന്വേഷിക്കും. ഓരോ കേസിലെയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള അത്തരം അന്വേഷണങ്ങളുടെ ഫലങ്ങളെ ആശ്രയിച്ച്.

(i) ഏതെങ്കിലും തട്ടിപ്പ് നടക്കുകയും, ഏതെങ്കിലും ഘടകത്തോട് അതിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഒരു ക്രമക്കേട്/വഞ്ചന നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്കിന് ബോധ്യപ്പെടുകയും ചെയ്താൽ, ബ്രാഞ്ച് അതിന്റെ ബാധ്യത ഉടൻ അംഗീകരിക്കുകയും ക്ലെയിം നൽകുകയും ചെയ്യും.

(ii) ബാങ്കിന് പിഴവ് സംഭവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഇടപാടിന് OTP അല്ലെങ്കിൽ 2 ഘടകങ്ങളുടെ ആധികാരികത അല്ലെങ്കിൽ പ്രമാണത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വസ്തുതകളുടെ പിന്തുണ ഇല്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് എതിർപ്പില്ലാതെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകൂ.

(iii) ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ തെറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിലും സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റൊരാളുടെയെങ്കിലും പിഴവ് സംഭവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ 50% വരെ (5,000 രൂപയിൽ കൂടാതെ) നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം ഒരു അക്കൗണ്ടിന്റെ കാലയളവിൽ ഒരിക്കൽ മാത്രമേ നൽകൂ.

ഇനിപ്പറയുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഉണ്ടാകുന്ന ക്ലെയിമുകൾ നിരസിക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്:

- ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമുള്ള നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം
- ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ടിന്റെയും ഡെബിറ്റ്/ATM/ക്രഡിറ്റ് കാർഡ് പോലുള്ള ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന ഉപകരണങ്ങളുടെയും സുരക്ഷ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറത്തിറക്കുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കാത്തത്.
- അലേർട്ടുകൾ ഉടൻടി ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ തങ്ങളുടെ നിലവിലെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ പ്രത്യേകിച്ച് പ്രവർത്തനക്ഷമമായ മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐഡിയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അത്തരം വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ATM/ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/ക്രഡിറ്റ് കാർഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഇടപാടുകൾ/ലഭ്യത മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് ചാനലിന്റെ ദുരുപയോഗം നിമിത്തം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടം എന്നിവയ്ക്കെല്ലാം ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.

സംശയാസ്പദമായ അല്ലെങ്കിൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരോക്ഷമായതോ അനന്തരഫലമോ ആയ നഷ്ടത്തിന് യാതൊരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകില്ല.

### 3.15 ലോക്കുകൾമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം

സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കുകൾ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന പരിസരത്തിന്റെ സുരക്ഷയ്ക്കും സംരക്ഷണത്തിനുമായി ബാങ്ക് എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, നിർഭാഗ്യകരമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, തീ, മോഷണം/ കവർച്ച, കൊള്ള, കെട്ടിടം തകർച്ച തുടങ്ങിയ സംഭവങ്ങൾ കാരണം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം പോരായ്മകൾ, അശ്രദ്ധ, ഏതെങ്കിലും ഒഴിവാക്കൽ / എർപ്പെടുത്തൽ എന്നിവ മൂലമോ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ(കൾ) നടത്തിയ വഞ്ചന മൂലമോ, ലോക്കറിന്റെ ഉള്ളടക്കം നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ ഇത് സംബന്ധിച്ച ബാങ്കുകളുടെ ബാധ്യത സേഫ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ നിലവിലുള്ള വാർഷിക വാടകയുടെ നൂറിരട്ടിക്ക് തുല്യമായ തുകയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

### 3.16 ഫോഴ്സ് മേജ്യൂർ

ദൈവഹിതമെന്നു വിശേഷിപ്പിക്കുന്ന സംഭവങ്ങൾ, വെള്ളപ്പൊക്കം, വരൾച്ച, ഭൂകമ്പം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അവസ്ഥകൾ, ദുരന്തം, പകർച്ചവ്യാധി അല്ലെങ്കിൽ മഹാമാരി, തീവ്രവാദ ആക്രമണം, യുദ്ധം അല്ലെങ്കിൽ കലാപങ്ങൾ, ആണവ, രാസ അല്ലെങ്കിൽ ജൈവ മലിനീകരണം, വ്യാവസായിക പ്രവർത്തനം, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി, കെട്ടിടങ്ങളുടെ തകർച്ച, തീ, സ്പോടനം അല്ലെങ്കിൽ അപകടം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ മറ്റ് സംഭവങ്ങളാണ് ഫോഴ്സ് മേജർസംഭവങ്ങൾ എന്ന് വിശേഷിപ്പിക്കപ്പെടുന്നത്

ഫോഴ്സ് മേജ്യൂർഇവൻറോ സാഹചര്യമോ പ്രവർത്തനം അസാധ്യമാക്കുന്ന അവസ്ഥ തുടരുന്നിടത്തോളം ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യതകൾ നിർവഹിക്കുന്നത് താൽക്കാലികമായി നിർത്തിവെച്ചിരിക്കും. മികച്ച പ്രവർത്തന നടപടികളാൽ ഒരു ഫോഴ്സ് മേജ്യൂർഇവൻറിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങൾപരമാവധി കുറയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ നടപടി(കൾ) സ്വീകരിക്കാൻ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായിരിക്കും. ഏതെങ്കിലും വ്യാവസായിക പ്രവർത്തനം, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി എന്നിവ ഉണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് അതിന്റെ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം കുറയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുകയും ഉപഭോക്താവിന് തടസ്സമില്ലാത്ത സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

അതിനാൽ, നിർദ്ദിഷ്ട സേവന വിതരണ പാരാമീറ്ററുകൾക്കുള്ളിൽ അതിന്റെ ബാധ്യതകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് തടയുന്ന ഈ നിർബന്ധിത സംഭവങ്ങൾ (ബാങ്കിന്റെ അതിന്റെ കറസ്പോണ്ടൻ്റ് ബാങ്കിന്റെ(കൾ) സൗകര്യങ്ങൾക്കോ കേടുപാടുകൾ ഉൾപ്പെടെ, സാധാരണ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളുടെ അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാത്തരം ഗതാഗതമാർഗ്ഗങ്ങൾ മുതലായവയുടെ അഭാവം) ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമാണെങ്കിൽ, വൈകുന്ന ക്രെഡിറ്റുകൾക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമായിരിക്കില്ല.

### 3.17 യഥാർത്ഥ/നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം

ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന് കീഴിൽ യഥാർത്ഥവും നേരിട്ടുള്ളതുമായ നഷ്ടത്തിന്റെ (പ്രത്യേകിച്ച് സാങ്കല്പികവും പരോക്ഷവുമായ നഷ്ടത്തിന്) നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും, ഇത് പ്രീ-പെയ്ഡ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് സർവീസ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിൽ സംഭവിച്ച നഷ്ടത്തിന്റെ മതിയായ തെളിവ് ബാങ്കിന് നിയമപരമായി സമർപ്പിക്കുന്നതിനും കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള അശ്രദ്ധയുടെ അഭാവത്തിനും വിധേയമായിരിക്കും.

### 3.18 പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ പരിഹാരം

മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകിക്കഴിഞ്ഞാൽ, അത് "പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ സെറ്റിൽമെന്റ്" ആയി വ്യാഖ്യാനിക്കപ്പെടും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നോ മറ്റാരെങ്കിലിൽ നിന്നോ ബാങ്ക് കൂടുതൽ ക്ലെയിമുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല.

### 3.19 പരാതികളും തർക്കങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നത്

DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡിൽ, ഞങ്ങളുടെ വിലയേറിയ ഉപഭോക്താവായ നിങ്ങൾ അർഹിക്കുന്ന ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയം ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- ഉപഭോക്താക്കളെ എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും സമയബന്ധിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.
- ഓർഗനൈസേഷനിലെ അവരുടെ പരാതികൾ ഉയർന്ന തലങ്ങളിലേക്ക് കൊണ്ടുപോകുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ അവർ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ നല്ല ഉദ്ദേശങ്ങളോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലകൾ നിങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷയ്ക്കൊത്ത് ഉയരുന്നില്ലെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപറയുന്നവ ചെയ്യാനാകും:

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ബാങ്കിന്റെ പരാതി നയം നിങ്ങൾക്ക് പരിശോധിക്കാം:

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

നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, ട്രൈബ്യൂണലുകൾ, എസ്കലേഷൻ ലെവലുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതി നയം നിങ്ങളെ സഹായിക്കും. ബാങ്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരങ്ങളിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഈ പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ എങ്ങനെ സമീപിക്കാമെന്നും ഈ പോളിസിയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്താണെന്നും നിങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാനാകും.

**4 ഭരണം**

**4.1 ഉടമസ്ഥാവകാശ അംഗീകാര അതോറിറ്റി**

ഈ നയം DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതാണ്. ഗൗരവതരമല്ലാത്ത, എന്നാൽ ആകസ്മികമോ ഭരണപരമോ ആയ മാറ്റങ്ങൾ, അംഗീകരിക്കുന്നതിന് അധികാരിയുടെ സൈൻ-ഓഫ് ആവശ്യമില്ല.

ഈ നയം വഴി ബോർഡ്, CBG സേവനങ്ങൾക്കും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള മാറ്റങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനോ നിയോഗിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള അധികാരം കൺസ്യൂമർ ബാങ്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ ഇന്ത്യ മേധാവിയെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

**4.2 അവലോകനം**

ഈ നയം മൂന്ന് വർഷത്തിലൊരിക്കൽ (ഒരു മാസം വരെ ഗ്രേസ് പിരീഡ് ഉള്ളത്) അല്ലെങ്കിൽ അതിനുമുമ്പ്, നിയമ നിർവഹണ വിഭാഗത്തിലെ മാറ്റങ്ങൾ, വികസനം അല്ലെങ്കിൽ ആന്തരിക സംഭവവികാസങ്ങൾ കാരണം മാറ്റങ്ങൾആവശ്യമെങ്കിൽ മാറ്റി, തുടർച്ചയായ പ്രസക്തി ഉറപ്പാക്കണം.

**അനുബന്ധം 1 മുൻകാല പതിപ്പുകൾ**

പതിപ്പ്	ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതി	പ്രധാന മാറ്റങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം
1.0	ഡിസംബർ 2021	- പോളിസി പുറപ്പെടുവിച്ചു
2.0	ജൂൺ 2023	- പരാജയപ്പെട്ട RTGS ഇടപാട് സമയ കാലയളവിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻബാങ്കിന് ബാധ്യതയില്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങൾ - അവലോകന കാലയളവ് - മുൻകാല പതിപ്പുകൾ